全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

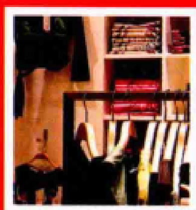
旺铺经营知识必备

旺铺百招

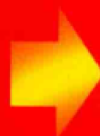


探究黄金旺铺的财富密码

旺燃◎主编




- 怎样选择街道铺面
- 室外装饰的要求与技巧
- 各类店铺的商品陈列方式
- 建立合理的薪酬制度
- 识别顾客有意购买的信号



详细介绍开店准备和各种知识

对店铺经营维持的详细介绍

敏锐的眼光和人性化的管理



掌握旺铺的经营智慧
拥有一家属于自己的小店

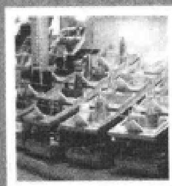


中国纺织出版社

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net
理想藏书55188

旺铺经营知识必备

旺铺百招

旺燃◎主编



探究黄金旺铺的财富密码



中国纺织出版社

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户
www.55188.com
理想藏书55188

内 容 提 要

开一个店铺对很多人而言都是一种前所未有的挑战。商场如战场，如何才能够在这个竞争激烈、风云变幻的商场中赢得自己的立足之地呢？这就需要你在开店之前做好充分的准备，因为机遇永远是留给有准备的人的。本书就是这样一本开店前后的全程指导书，从开店的准备、开店后的经营等各个方面做了全面、翔实的介绍和指导。相信掌握了这些知识以后，再去开店，你就能够在开店的经营中多一份胜算的把握，成为旺铺的掌舵人。

图书在版编目（CIP）数据

旺铺百招 / 旺燃主编. —北京：中国纺织出版社，2015.5

ISBN 978-7-5180-1503-0

Ⅰ. ①旺… Ⅱ. ①旺… Ⅲ. ①商店—商业经营 Ⅳ. ①F717

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2015）第 070517 号

编委会成员：李　津　谢伟峰　宋军营　陶红旗　彭志宇　邓吴鹏
余新民　周晓兵　唐艳杰　刘　智　雷红英　舒　伟
谢艳玲　王　可　张小娟　李应菊　龚万军

策划编辑：曹炳镝　　责任印制：储志伟

中国纺织出版社出版发行
地址：北京市朝阳区百子湾东里 A407 号楼　邮政编码：100124
销售电话：010—67004422　传真：010—87155801
http: //www.c-textilep.com
E-mail: faxing@c-textilep.com
中国纺织出版社天猫旗舰店
官方微博 http：//weibo.com/2119887771
三河市宏盛印务有限公司印刷　各地新华书店经销
2015 年 5 月第 1 版第 1 次印刷
开本：710×1000　1/16　印张：19.5
字数：287 千字　定价：35.80 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

前　言
PREFACE

“毕业了，面对紧张的就业环境，我们该如何去做才能使自己有所作为呢？”

“失业了，自己未来的路在哪里？明天，我们是否能实现自己的理想？”

在当今社会，随着时代的发展和进步，越来越多的人选择走入白手起家、自己创业的潮流中去。在这股潮流当中，开店已经成为越来越多人的首选。“生意做遍，不如开店。”拥有一家属于自己的店铺，开始一份真正属于自己的事业，并且将其发展到全国各地甚至是全球，可能是很多开店创业者的一个伟大的梦想。而纵观国内的一些富豪，很多都是从经营自己的店铺开始起家的，从开店创业中掘起第一桶金，然后再踏上他们事业成功的历程。

当你走在大街上，无论是在熙熙攘攘的白昼还是在灯红酒绿的夜晚，首先映入眼帘的，便是那些各式各样的小店。它们无不在各自的行业中发挥着不可替代的作用，有一些优秀的小店更是让店铺的创业者获得了不菲的收入。看到它们，你是不是也觉得自己的心里痒痒的，是不是也想拥有一家属于自己的小店呢？

开店，看上去是一件简单投入、然后坐享其成的美事，其实不然，每一次的决策都需要丰富的专业知识，更需要坚强的勇气。我们可以想象一下，没有敏锐的眼光、到位的人性化的了解、明确的发展目标、丰

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

富的开店知识，要想在竞争激烈的市场中取得一定的成功，自然是十分的艰难。只有在开店前，把自己需要的各个方面的知识认真地了解和储备才能够在经营中壮大自己，在商场中占有自己的一席之地。

开店做生意，每一个人都想把自己的店铺打造成黄金旺铺，从而为自己日进斗金。但是，你考虑过自己的性格和爱好，知道自己做什么样的产品才会兴趣盎然、创意十足吗？知道以你手上现有的资金开什么店是最合适的，如何周转才能高效的运行呢？

开店，麻雀虽小，却五脏俱全。它相当于一个企业，需要高效的经营管理能力。本书运用了大量的事例来告诉大家如何把握开店的一些关键细节问题，怎样才能打造出顶级的旺铺。希望大家在阅读后能有所收获。

编著者

2014年12月

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

目 录

CONTENTS

第一章
分析市场，独具慧眼找地段——旺铺准备

01. 深入剖析自己的性格是否适合开店 / 002
02. 有发展潜力的项目才能长久经营 / 006
03. 投资哪类项目能赚钱 / 009
04. 瞄准“嘴巴”开店最保险 / 011
05. 女人和孩子的钱最好赚 / 013
06. 从自己熟悉的地段入手考察商圈 / 015
07. 准确定位，选好地段 / 017
08. 怎样选择街道铺面 / 020
09. “傍大款”选址法 / 021
10. 三角地带选址法 / 023
11. “倒吃甘蔗”选址法 / 024
12. 同行扎堆选址法 / 026
13. 不同位置开店要突出特色 / 029
14. 接转租店须谨慎 / 034

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



第二章
装点门面，佳店容赚旺人气——旺铺包装

01. 好店名吸引人的秘诀 / 040
02. 招牌设计要新颖醒目 / 044
03. 用色彩烘托店面氛围 / 046
04. 用音乐营造令人感觉舒服的氛围 / 051
05. 灯光设计要有和谐的色彩 / 054
06. 用橱窗提高店面品位 / 056
07. 用气味烘托店铺氛围 / 059
08. 设计让人难忘的 LOGO / 060
09. 室内装潢要具有感染力 / 062
10. 室外装饰的要求与技巧 / 066
11. 特色卖场设计 / 068

第三章
抓住眼球，陈列到位显魅力——旺铺陈列

01. 明确商品分区 / 074
02. 商品陈列方式要符合人体身体心理特征 / 076
03. 商品陈列要有视觉冲击力 / 079
04. 做好商品色彩搭配 / 082
05. 陈列要不断变化保持新意 / 084
06. 商品陈列要突出主题 / 087
07. 同类商品比较性陈列 / 090
08. 给快销商品安排“好位置” / 091



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

09. 私密商品小面积陈列 / 093
10. 各类店铺的商品陈列方式 / 094
11. 商品陈列的细节及误区 / 097

第四章
定价有道，赚钱也要顾客满意——旺铺定价

01. 影响商品定价的因素 / 102
02. 目标顾客定价法 / 105
03. 顾客心理定价法 / 107
04. 数字定价法 / 110
05. 差别定价促销售 / 114
06. 发挥定价的广告效应 / 117
07. 如何实行店铺商品的降价策略 / 119
08. 如何实行店铺商品的提价策略 / 123

第五章
分析心理，促成顾客购买——旺铺销售心理课

01. 分析顾客的购物心理 / 128
02. 分析顾客的购买动机 / 133
03. 察言观色，通过走路姿势觉察顾客心理 / 136
04. 利用顾客的从众心理 / 140
05. 利用顾客的逆反心理 / 143
06. 顾客跟着“行家”行动 / 144
07. 利用销售中的证人效应 / 146

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

08. 利用顾客的冲动性心理 / 148
09. 利用顾客贪便宜的心理 / 151
10. 准确判断出谁才是购买决策者 / 153
11. 让挑剔的顾客满意而归 / 154
12. 对待强势顾客要以柔克刚 / 157
13. 替犹豫型顾客做决定 / 159
14. 钝化敏感型顾客的敏感度 / 162
15. 别把已到手的生意丢掉 / 165

第六章
有理有据，引导顾客成交——旺铺成交课

01. 识别顾客有意购买的信号 / 172
02. 帮助顾客比较不同商品的优劣 / 174
03. 引导顾客尝试新产品 / 177
04. 巧用激将法促使顾客购买 / 180
05. 巧用小点成交法推进交易 / 182
06. 巧用提示法促使顾客成交 / 184
07. 有时候可“逼迫”顾客成交 / 185
08. 运用二选一策略，引导顾客成交 / 186
09. 永远不要接受顾客的第一次开价 / 188
10. 慎言慎行，别让煮熟的鸭子飞了 / 189
11. 不做“一锤子买卖”，成交后说声“谢谢” / 190

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第七章

频出奇招，攻心有道揽客流——旺铺促销

01. 运用合理的促销方法 / 194
02. 情感促销术 / 198
03. 低价促销术 / 199
04. 高价促销术 / 201
05. 优惠券促销术 / 203
06. 节假日促销术 / 205
07. 随购赠礼促销术 / 206
08. 折扣促销术 / 207
09. 会员促销术 / 209
10. 以旧换新促销术 / 211
11. 电话促销讲技巧 / 213
12. 注重产品的修饰 / 216
13. 新店开张会造势 / 219
14. 警惕促销时陷入误区 / 221

第八章

精打细算，开源节流巧算账——旺铺理财

01. 预算启动资金 / 224
02. 好记性不如烂笔头 / 225
03. 宁赚 1 元现钱，莫贪 10 元赊账 / 227
04. 精打细算，杜绝浪费 / 228
05. 合理避税的方式 / 229

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

06. 争取营业外收入 / 232
07. 建立财务审批制度，明确资金流向 / 234

第九章
发挥效用，进存货物把好关——旺铺采购

01. 选好进货渠道 / 238
02. 把握进货的最佳时机 / 241
03. 降低商品进货成本 / 243
04. 把好商品验收关 / 246
05. 及时盘点商品库存 / 249
06. 适当购进人无我有的货物 / 251
07. 进货一定要趁“热” / 252
08. 优化商品结构，做到主次分明 / 253
09. 不断引进新产品 / 255
10. 采购时谨防上当受骗 / 257

第十章
巧妙用人，存优去劣建团队——旺铺管理

01. 杜绝有损店铺形象的行为 / 260
02. 对店员进行定期培训 / 261
03. 留住优秀店员的 8 个步骤 / 264
04. 充分发挥店员的才能 / 267
05. 实行人性化管理 / 270
06. 建立合理的薪酬制度 / 273

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

07. 建立有效的激励机制 / 276

第十一章
贴心服务，宾至如归赢人心——旺铺服务

01. 每位顾客身后都有 250 名潜在顾客 / 280
02. 用无限的耐心对待顾客 / 282
03. 送货上门可以稳定客源 / 285
04. 让顾客买商品没有后顾之忧 / 288
05. 为顾客提供超出其期望的服务 / 291
06. 积极回应抱怨，赢得顾客的宽容与信任 / 296

参考文献 / 299

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第一章

分析市场，独具慧眼找地段——旺铺准备



中国人做事情向来讲究“天时、地利、人和”。开店尤以“地利”最为重要，能否找到一个好的地段，将对日后店铺的经营绩效产生巨大的影响。选对了店址，就能把握住市场先机；反之，则可能门可罗雀、无人问津。因此，开一家成功的店铺，你绝对不能随便找一个店面，就急切地注入资金，而应费一番心思，找到可以生财的黄金地段。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





01. 深入剖析自己的性格是否适合开店

在这个经济飞速发展的时代，开店对很多人来说是非常具有诱惑力的。但是，并不是每个人都适合开店。俗话说，性格决定命运。在这里，性格就是决定能否成功开店的一个重要因素。所以，想开店时，先“盘点”自己的性格，思量自己是否适合开店，适合开什么样的店，就是必不可少的一步。

那么开店需要什么样的性格呢？

一些心理学家和管理大师认为，如果你具有以下十项个性特质中的三项以上，就适合创业当老板。

1. 较强的管理欲望

有的人喜欢无事一身轻，不喜欢管理别人；有的人就有很好的领导才能，对别人有较强的管理欲望。如果你是老板，面对各种繁杂的事务，不但不能感到紧张和胆怯，而且应该更加精神焕发、斗志昂扬，充分发挥自己的领导才能，做事胸有成竹、有条不紊。

2. 理智清晰的头脑

很多人总是遇事不够冷静，属于冲动型，结果往往给自己造成很大的损失。尤其是在投资理财这方面，如果你没有一个理智清晰的头脑，



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



很容易方寸大乱，所以你应该理性投资，思路缜密，做事三思而后行。在开店之前要对各方面有深入的了解，头脑清醒，谨慎行事。

3. 永不言败的精神

每个人都会有遇到失败的时候，关键是有的人失败了会总结经验教训，克服困难，东山再起；有的人则会破罐子破摔，从此一蹶不振。开店经商不是一条畅通无阻的阳关道，所以难免会经历失败。这就要求你不怕失败、越挫越勇，即使经历了多次失败的打击，也会顽强地站起来，找准自己的定位，继续前行。

4. 积极热情的态度

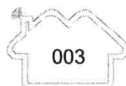
你有什么样的态度，你就会用什么样的方式去面对工作。如果你对待工作有浓厚的兴趣和无穷的热情，就不会因为遇到困难和挫折而消沉或半途而废。你会时刻保持一种积极向上的精神去面对一切，包括艰难困苦。

5. 稳重务实，不骄不躁

现实生活中，稳重务实的人往往会更多地受到人们的赞扬和喜欢，作为老板也不例外。只有这样，你才会在员工中建立威信，让别人信服自己，稳重的老板不会因为小小的成绩而沾沾自喜，不会因为失败而沮丧，而是踏实走好脚下的每一步路。

6. 有主见、有思想，做事果断

很多人做事总是优柔寡断，因此错过了很多机遇。做一个有主见、有思想的人，需要你有一定的知识涵养，并且你在接纳别人的不同见解时，要能够分析出其中的利害关系。要有自己思考问题的方式，对自己



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



认为正确的意见不轻易改变，不随波逐流。

7. 善于交际，有好人缘

日常生活需要交际，在生意场上更是如此。一个善于交际的人总是能够得到很多人的帮助，所以你在建立自己的人际圈子的时候，要不分贫富贵贱，职业高低，四海之内皆兄弟。只有扩大自己的人际圈子，坚信“多一个朋友多一条路”，你才能够有更多的成功机遇。

8. 深谋远虑，注重长远利益

很多人总是鼠目寸光，只顾眼前的利益。做生意最忌讳这样。一个不会深谋远虑的人，是不能把自己的生意做好做久的。我们注重的是店铺的长远利益而非一时之利。所以，你要对自己的事业有一个科学的规划，对自己的每一步行动，都要深思熟虑，着眼于未来，对未来有一个准确的判断。

9. 永远充满自信

自信是人的一种最重要的性格特点。一个没有自信的人，是不能够独当一面的。人一旦有了信心，就会有把事情做好的勇气，不会轻易放弃。所以你要相信“人定胜天”，坚信自己的命运掌握在自己手中，而不是怨天尤人、自暴自弃。

10. 敢于创新冒险

一个国家一个政党尚且需要与时俱进、开拓创新，做生意更是如此。你需要从身边的事物中发现商机，发现新生事物，并对新出现的市场有跃跃欲试的冲动，即使没有十足的把握，也敢于果断地去尝试。只有这样，成功才会离你更近。



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



俗话说，商场如战场，竞争残酷无情。而在战场中，兵法所言，“知己知彼，百战不殆”，要想自己创业开店做老板，创业者必须对自身的情况有所认识，充分了解自己的优势和劣势，选择适合自己的行业和经营方式，才能在商场的残酷竞争中脱颖而出，赢得胜利。

那么，怎样才能认识自己的性格呢？首先，向熟人了解。可以向熟悉你的旁观者了解自己的优势所在，如父母、兄弟、姐妹、亲戚、同学、朋友、师长、同事甚至是自己的对手，了解他们对自己的看法和评价。其次，自我反省，找准自己的性格定位。自我反省有助于了解自己的才能及事业倾向，了解自己性格中的缺点和优点，如此才可以更好地吸取教训，取长补短。

人们常说，适合的才是最好的。开店，也要找到适合自己的行业。认清自己到底是什么性格的人，根据自己的性格特点来选择最适合自己的行业。比如说性格外向、开朗热情豪爽的人，开一个需要和社会各阶层的人打交道的店似乎感觉不费力，如超市、饭店、旅馆等。而性格内向的人就不容易开这种服务性质突出的行业，他们可能更适合技术含量较高的行业，如维修店、洗衣店等。性格急躁容易坐立不安的人，就不能选择新产品或者新项目来经营，而温柔具有耐力型的人就适合开这种店。性格懦弱、前怕狼后怕虎的人容易错失良机，很可能别人吃肉自己连汤都喝不到，因此，这样的人不适合单独开店，可以找一个和自己性格互补的人合伙开店。

综上所述，开店者要全方位地审视自己，评价自己，对自己的综合素质及特点进行分析，才能在开店时最大限度地发挥自己的优势并实现赢利。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



02. 有发展潜力的项目才能长久经营

每一个想开店的人都希望自己能够选到有发展潜力的项目，能够在所选的行业领域顺顺利利地走下去，即“即使自己选的不是一只飙升股，也应该是一只潜力股”。很少会有人愿意不停地更换行业。当创业者将自己的资金进行投资以后，就希望自己的生意能够长长久久地做下去，甚至有些人还梦想自己的店铺能长生不老一代代地传下去，并且做强做大。

这种想法确实很完美，但实现的可能性却不尽如人意。权威机构调查显示，在日本和欧洲，大多数公司的平均寿命只有 12.5 年。

虽然任何店铺和公司都有倒闭的可能，但我们总应该尽最大的努力，尽量使其长寿，那么我们应该在什么时候来做这种延长店铺寿命的工作呢？是等出现了危机的时候吗？很显然，到那时已为时过晚。这种工作应从开店选择项目的时候就着手进行。

所以，创业者应该找出最有发展潜力的行业。那么，哪些行业最有发展潜力呢？通常说来，有发展潜力的行业具有以下基本特征：

1. 新兴的朝阳行业

有潜力的行业往往是新兴的朝阳行业。当一个行业刚刚兴起的时候，由于大多数人都还没有看到该行业所潜在的巨大商机，因此很少有人涉足。如 1974 年，英特尔公司推出 8080 微处理器的时候，微电脑行业就

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



是一个新兴的朝阳行业。当时涉足此行业的人可以说寥若晨星，然而，比尔·盖茨却从中看到了该行业潜在的巨大商机，果断地投身于该领域。1975 年，他们在许多人还不知微电脑为何物的时候，就成立了微软公司，并且把公司业务定位于微电脑软件的开发。后来，微软相继开发了 MS-DOS 系统和如今风靡全世界的 Windows 软件。事实证明，这一新兴的朝阳行业具有极大的潜力，二十多年来，盖茨和他的微软帝国越走越快，越发展越兴旺，如今微软公司已是全世界软件行业的领头羊。

2. 高风险，高收入

最有发展潜力的行业往往具有高风险、高收入的特点。最有发展潜力的行业之所以一般都是高风险的行业，就是因为这些行业均是一些超前的行业，只有具有超前意识的人才能预测到这些行业巨大的发展前景。但同时，由于过于超前，有时则难以取得社会的认同。设想一下，假如格兰仕在 20 世纪 70 年代就从事微波炉的生产并把产品投放到市场，肯定要冒极大的风险。道理很简单，市场没有这样的购买能力，这就如同你要在一个穷得连衣服都穿不起的市场去推销皮尔·卡丹、金利来等名牌服饰一样，肯定会亏本。当然，高风险总是与高收入相对应，一旦投资成功，由于产品稀少，就有可能迅速占领市场，带来可观的回报。

3. 顺应市场，满足需求

有潜力的行业往往能顺应市场经济的发展潮流，满足市场的需求。如格兰仕的发展就是瞅准了市场经济的发展潮流，生产出了满足市场需求的微波炉。格兰仕起初只是一个生产羽绒被的乡镇企业。为了企业的发展，1991 年，总经理梁庆德率领一班人进行了历时一年的市场调研。在调研中他们发现，随着经济的发展和居民居住条件的改善，人们的生活节奏加快，生活品位在不断地提高，人们的厨房消费需要一次大的革

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

命。在这场革命中，市场很需要一种无火无烟、烹调速度快、省时省事、清洁卫生的厨具，而微波炉正是能满足这种需求的厨具。而当时的中国市场上，生产微波炉的企业还不足十家，城市微波炉普及率还不到1%。中国有数亿个家庭，微波炉市场潜力巨大，有着极为诱人的市场前景。于是梁庆德等人果断地做出决定，进军微波炉生产领域。这一举措为格兰仕的腾飞打下了坚实的基础，使格兰仕成了家电行业的“新贵”。

4. 政府支持，有益社会

最有发展潜力的行业往往是政府支持、有益于社会的行业。创业者如果不了解政府支持什么、反对什么而盲目开店，其结果只能是自寻烦恼。如国家这些年大力倡导和支持环保企业的生产和发展，在政策、资金等方面都给予优惠；对污染环境的企业则采取了限制发展，直至取消关闭的政策，假如这时你却要创办一个污染环境的小造纸厂，肯定不会有生命力。因此，看行业有无发展潜力，一定要看政府的产业政策和导向。

上面所说的只是具有发展潜力的行业的基本特征，并不能完全包括所有的有发展潜力的行业。但如果创业者能从这几个方面去研究，就一定能找到一个具有发展潜力的行业，然后就自己的店铺经营做出正确的决策，把选择的失误降到最低。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



03. 投资哪类项目能赚钱

俗话说“男怕入错行”，如果一开始就选择错了，那么永远也走不到成功的终点。所以开店之初就应该选择一个赚钱的项目，以防“误入歧途”，最终越陷越深，不可自拔。

江浙商人遍及天下，在国内的影响非常大，创业的成功率也非常高。他们在投资项目的选择方向上总结出如下诀窍，下面我们一起来分析一下。

1. 投资重工业不如投资轻工业

重工业一向都是投资周期长，耗费多，回收慢，不是民投资本角逐的领域。而轻工业以它风险小、投资强度和难度小、很容易在短期内见效的优势，赢得了很多商人的认可。所以对于开店来说，选择轻工业就比较合适。

2. 投资生活用品不如投资食品

俗话说，民以食为天。食品市场向来是一个庞大而又经久不衰的热点，人们随时都在进行食品消费，食品消费自然是比生活用品消费速度快，而且政府除了技术监督、卫生治理外，对食品业的规模、品种、布局、结构一般不加干涉。所以食品经营有很大的发挥余地和发展空间。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

初次开店的投资者不妨优先考虑这一方面。

3. 投资男人市场不如投资女人市场

市场调查显示，社会购买力70%以上都掌握在女人手里。女人把握着大部分中国家庭的“财政大权”，相当一部分商品是由女人直接消费的。这首先得益于女人的天性，似乎每个女人天生都爱逛街购物，但是男人却感觉逛街比让自己去跑五公里还累，让他们面对花花绿绿的商品，他们也不会挑选。这就是一个男女差别问题。再就是因为男人大都是事业型的，而女人一般都要操持家务，这就大大增加了她们购物的机会。所以说市场目标定向女人，赚钱的机会远比定向男人更大。

4. 投资成人市场不如投资儿童市场

由于中国两千年传统文化的影响，我们不难发现，中国儿童在一个家庭中的重要地位。父母对于儿童的宠溺自然不用说，在家庭条件允许的情况下，一般都是有求必应。我们也经常看到市面上各类儿童用品种类繁多，层出不穷，往往会吸引很多过路的儿童。所以说儿童消费市场大，随机购买性强，再加上儿童容易受到广告、情绪和环境的影响，更加扩大了儿童消费的影响力。儿童用品市场投资是一种富有生命力的选择，因此在开店的行业选择上可以多加考虑。

5. 多元不如专业

多年来，远近闻名的义乌、温州的小商品市场和服装市场，一直红红火火。这说明了一个很浅显的道理，专业化生产及流通很容易就能够形成技术优势和批量经营优势。而品种丰富，大众买卖，这是一般投资者所具有的思维定式。所以说准备开店的投资者千万不要犯这个低级错误，专业化远比多元化更加适合一般投资者。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



6. 做生不如做熟

隔行如隔山，投资一个自己一无所知的行业，远比投资一个自己熟知的行业风险性要大。选择自己熟悉的行业，就能拥有更多的致富信息。知道某种商品为什么有市场有前途，知道不同产品的优劣及消费者的要求，知道市场发展的方向，就能够作出正确的判断与决策。比如，减肥已经成为一种时尚。在减肥大军中，要求最强烈、心情最迫切的当然要数女性了，所以开减肥餐馆一定要明确消费对象，无论是选址还是店面布置，甚至食物的选择或食谱的制作，都要能够对她们产生强烈的吸引力。如何将清淡的蔬菜做成适合女性食用的佳肴，是经营好坏的关键。



04. 瞄准“嘴巴”开店最保险

俗话说，“民以食为天”，吃饱肚子是人类生存的第一要求。中国古代的圣哲孟子也曾说过：“食色，性也。”意思是把吃饭这件事看成了人类本性之一。这表明，吃对人们来说是第一位的头等大事。也有人说，衣、食、住、行乃是人们生存于世的第一要素，更有人甚至把人生的全部内容都归结为“吃、喝、玩、乐”这四个字。

随着社会的不断进步和时代的发展，人们对于吃的期望和要求也日益增加和提高，已经逐渐从单纯的生理需要演变为追求心理上的满足。这一变化，使得瞄准“嘴巴”的赚钱法更加大行其道。

瞄准“嘴巴”赚钱，你可以投资如下餐饮业：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



1. 小吃店

小吃店不同于其他餐饮店，它具有投资少、操作简单、见效快的特点。小吃店一般雇用 1 ～ 2 个员工，有能放下七八张小桌的空间，店铺适当装修，给人以明亮整洁的感觉即可。小吃店的位置可设在车站、闹市区、居民区、商业中心、公园、学校附近，现在全国各地到处都在兴建“小吃一条街”或“小吃城”，这些都是开小吃店的好地方。

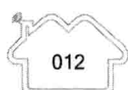
以“吃”聚集的小吃城或小吃一条街一般很快就会名声在外，是聚客的最佳场所。开小吃店切忌把各种风味小吃都聚在一起，应当重点推出 1 ～ 2 种风味小吃作为特色。

2. 咖啡店

随着社会的不断发展，咖啡已不再是奢侈品的象征，而成为大众化的饮料。喝咖啡的风尚已为我国大众所接受，特别受年轻人的青睐。过去宽敞华丽、标价昂贵的咖啡厅逐渐被讲究个性与情调的小咖啡店所代替。咖啡店的位置最好选在大学区、商业区、宾馆及城市比较繁华的地带。咖啡店最讲究情调，因此营造具有特色的情调是经营咖啡店特别重要的环节。而情调的营造又往往通过装饰来反映。不同风格不同追求的装饰会营造出不同的情调，或浪漫，或温馨，或素雅，或幽远。装饰上可采取明朗活泼的色彩，也可采取柔和多变的色彩；或用引人遐思的烛光来烘托。在咖啡店四周墙壁上可贴一些世界名画或海滩、日出等风光照；也可摆放盆景，使店内气氛显得生动活泼而又不失静谧；还可播放一些舒缓轻柔的音乐。咖啡店除了卖咖啡之外，还应有茶和其他饮料，准备一些西式糕点等。

3. 面食店

面食是一种普通、经济、实惠的食品，在全国各地都很普及。经营面食的主要优点：一是投资不大；二是操作简单，不需要特别的技术，



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



几乎人人会做；三是面食价格比其他饭菜便宜，味道多样，适合不同口味的普通大众就餐，一般每天都能达到一定的营业额。经营面食，服务要“快”，尽量不要让顾客在餐桌前空等。

4. 啤酒屋

现在，越来越多的年轻人喜欢喝啤酒，啤酒已逐渐成为一种普及饮料。虽然很多餐馆都有啤酒销售，但大多是用于下菜。目前，市场上专门销售啤酒的店不多，所以，开一家啤酒屋很容易赚钱。尤其是炎炎夏日，啤酒生意更是火爆。开办啤酒屋，需要找一个好的营业地点。店铺一般可设在大学附近，或闹市区，或娱乐场所附近，只要是年轻人容易聚集的地段均可。啤酒屋的装修要格调高雅，最好能营造出一种有独特个性的氛围。啤酒屋的取名也很关键，一定要雅而特别。啤酒的种类很多，主要有散装啤酒、瓶装啤酒和筒装啤酒，通常讲的扎啤就是散装啤酒，这种啤酒市场潜力更大。此外在销售啤酒的同时，还需销售一些糕点和饮料。

瞄准“嘴巴”开店，你还可以开家水饺店、烤肉店、食品（保健食品、速冻食品、儿童食品等）店、茶餐厅、火锅店、豆腐饭庄等。



05. 女人和孩子的钱最好赚

女人和孩子的钱最好赚，这已经成为社会广泛公认的一条定律。瞄准女人和孩子开店，店主肯定会收到意想不到的效果。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



1. 瞄准女人开店

犹太人是世界上公认的最会做生意的人，他们的生意经里面有这样一条："经商要瞄准女人。"这条生意经是犹太人4000年来不可变更的公理。的确，女人天生有许多区别于男人之处。女人爱美，往往不惜代价来打扮自己，或把钱花在美容美发上，或花在服装上，或花在饰品上。如果你想赚钱，就要牢记一句话：钱揣在女人的口袋里。所以，以女人为对象的生意容易做得多。

下面是赚女人钱的一些主要途径：

（1）抓住女人消费的非理性。抓住了这一点，也就抓住了赚钱的机会。女人看到别的女人有的东西，一定也想拥有，就像小孩看到别的小孩有一个玩具就想要一个一样。

（2）抓住女人的结婚时机。结婚是女人一生中最重要的一件事，所以，凡是跟结婚有关的一切琐事都是她们最关心的内容。因此，"结婚系列市场"就成为商人的重要目标。

（3）抓住女人爱美容的特点。上海有家专营美容用品的小店铺，集各种家用电吹风、睫毛卷夹、卷发器、按摩器、蒸面器、描眉机、扫斑机、磨皮机、离子喷雾机、电子面膜机等于一室，形成美容器具总汇，结果大受女人欢迎。这家仅20平方米的店铺，周营业额超过5万元，无疑，这些店主都对女性消费特点了如指掌。

2. 瞄准孩子开店

我国实行计划生育政策之后，独生子女越来越多，孩子成了许多家庭的"小皇帝"。如能抓住父母疼爱子女的心理去做孩子的生意，肯定是个不错的主意。

许多商人都明白这一点，但做起来却并不那么容易。要想做孩子的生意，有时还真得动动脑筋。



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

眼下，儿童“玩吧”出现在各个城市，精明的店主看中的就是父母疼爱子女的心理。现在的玩具非常贵，动辄上百元，而且往往孩子玩不了几天，等新鲜劲儿一过就不愿再玩了，是一种浪费。所以，面对孩子买玩具的要求，父母经常会处于两难的境地：买吧太浪费，不买吧又看不得孩子哭闹。基于这些原因，“玩吧”店主就想，为什么不开个儿童“玩吧”呢？租一块场地，购进各种好玩的玩具，只要花适量的钱买张门票，孩子们就可以尽情地玩儿个够。如此一来，孩子们玩得开心，父母也不感觉浪费，一举两得。

开店不仅要有招数，也要有正确的市场定位，否则经营就有可能陷入盲目。所以，在实际的经营中你一定要把握市场定位，这种市场定位包含着基本的经营思想和智慧，它是经营成功的前提。



06. 从自己熟悉的地段入手考察商圈

开店选址考察，成功创业者给出的建议是:从自己最熟悉的地段入手。

为何要从自己熟悉的地段入手呢？这样做的优点是：自己对商圈内的人群特色较为熟悉，而且对选址的判断力也会比较准确，这样店面的选择就不容易出现很大的偏差。对于准备开店的创业者来说，这一点是至关重要的。了解地段商圈情况时，可采用以下方法。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



1. 信息收集

选址之前，最好能够进行多方面信息的收集，可以通过亲戚、朋友、附近的居民以及街道、政府部门来获取信息，对诸如附近近期内是否有较大的拆迁、市政对此地有无重大改建、马路规划等一些重要信息要特别留意。否则，有可能在将来出现拆迁等一些麻烦。

1993 年，北京万圣书园门店由于临近一条繁华的道路，加上全场实行自助销售，大量的顾客蜂拥而至。但不久，大量的施工人员和工程车辆开始从它门前绕来绕去，人们这才知道：原来这里即将兴建北三环公路。

据附近的居民回忆，当时“万圣书园门前尘土飞扬，车马寥落，书店的业务与交通一起陷于停顿的状态”。更糟糕的是，三环通车以后，这里的房租猛增了 3 倍，从每年 9 万元涨到 36 万元，万圣书园真的是苦不堪言。

从这个案例中我们可以清晰地看到，前期的信息收集不充分就确定店址，这很可能对以后的发展产生极大的消极影响。

2. 走访体验法

把自己当成顾客进行实际消费的勘查，亲自到附近的商家观察并做比较。了解哪家店最受欢迎，哪家店的装潢风格最受目前顾客的青睐，甚至可绘出附近的竞争对手位置图，以及与竞争对手的产品形态与价格做比较等。开店前的调查准备工作越详尽，越能帮助自己在商圈内突出差异化的特色。

3. 店面记录法

店面记录法，顾名思义，便是记录其他店面的情况。

开店者可亲自或雇人站在其他店的门外，通过观察来了解商圈特性

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是否适合开店。比如，有多少人与车子经过店门口、顾客的年龄等，这样便可大致了解消费群的相关情况。



07.准确定位，选好地段

我们在开店的时候，要先审视自己所要经营的行业，准确定位，然后再寻找合适的地段。

俗话说，“小生意是靠地点的生意”，越是大路货，越是大众生意，越要舍得在店面位置上投资。在市区或者在一些繁华地带选店面，千万不要被那些店铺的高昂的租金给吓倒，而是要认真分析投入这笔资金能给自己的店铺带来多大的效益，如果经营对路的话，往往能给你带来高回报。

地段对于开店而言是一个相当重要的因素，有的时候甚至能起到决定性的作用。这就像一群人踢足球，虽然不一定非要在标准的场地上才能踢，但好的场地有助于发挥球员的战术水平，同时也能让观众欣赏到一场精彩的足球比赛。

开店的最佳地段就好比踢足球有一块好的场地，经营者不但能够充分发挥自己的经营能力，同时也能吸引更多的顾客来光顾，从而使自己的辛勤工作得到一份满意的回报。一旦选取了最佳地段，在一定程度上就等于将店铺开成功了一半。对于这个道理，不少店铺经营者也都是心知肚明。但是，他们却常常被最佳地段那寸土寸金的高额租金所吓跑。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



有些经营者宁愿往店里多投资，也不愿意交高租金。

客观地说，最佳地段的高租金不是一天两天才形成的，也不是任意可以抬高的，它是房东在长期利润分成较量中形成的一种契约，如果租金高到连租房者无钱可赚，那么再好的门面也租不出去。可见，最佳地段虽然有些昂贵，但只要你能正常经营，赚的钱总会大大超过租金。所以说，花大钱开个大店铺，不如花大钱找个好地段。

找个最佳地段也并非一件容易的事，需要你准确定位并好好地花上一番心思去四处寻觅。一般来说，如果不是“只此一家，别无分号”的极具特色的店铺，你应尽量避免在巷内找店面，而是要以大马路边为宜，同时也需考虑交通状况。如果需要客人较长时间停留，则要在附近设置停车位，以免流失开车族。但若是开设不需要顾客长时间停留的店，像一些面包食品店之类的，应可能地将店面定在公共汽车站附近。

同一条路的两边并非拥有同等量的顾客资源。有些店适合开在左边，有些店适合开在右边。你应该仔细考察两边的客流情形以及交通流量，再结合所经营的商品类型，作出正确的选择。

若选择在市区内开店，你必须了解店面周边 100 余米内的商情。因为，即使是相同的街区，在 3~5 年内因主客观因素的影响，商圈也会产生一定的变化。举个例子来说，有些店铺如果开设成功，会吸引同类店铺来加入竞争，间接地造成其他行业的退出。又如快餐店的大量开设，会吸引众多年轻消费族群，从而带动附近的时尚商品专卖店的经营。

需要特别一提的是，如果你选择的是白天人流多的地段，就必须针对在当地活动的人群特性来选择相应的项目，如书籍、快餐、便利商店、咖啡店等。另外，因周末、假日上班族休息，附近人流也将锐减，营业额会明显降低，因此在经营上必须有弹性空间，这样才不会导致亏损。

总之，开店地段一定要与你所经营的行业相吻合。一般而言，具有以下全部条件的是最佳地段，如果具有其中两条以上，也极有可能是优

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



秀的地段。这些条件我们在选取店面时，可以参考，但绝对不能原封不动地照搬来。因为，商机再旺的繁华地段也会存在一些“死角”，如果一不小心掉进去，也只能怪你自己没眼力了。

（1）商业密度高的地区。这类地区的商业活动极为频繁，把店铺设在这里，营业额肯定会高，这就是所谓的“寸土寸金”之地。相反，如果在一些冷僻的街道上开店，虽然租金便宜，但营业额就很难保障了。

（2）人口密度高的地区。居民聚居区、人口流动量大的区域适宜开店。在人口集中的地方，人们对于商品有着各种各样的大量需求，如果店铺能够设在这里，产品又能够满足人们的日常生活需求，你就会有做不完的生意。而且，在这样的地方顾客相对来说比较稳定，销售额不会大起大落，可以保证有长期稳定的收入。

（3）客流量较多的地方。在客流量较多的地方适宜开店。比如，飞机场、火车站、长途汽车站、公园、电影院等一些休闲娱乐场所，大企业、大商店、大机关附近等，都是客流量较多、人流比较集中的地方，这些地方开店也是一个好的选择。但是必须注意的是，这里指的客流量是指步行者，而不是那些乘车或驾车经过者。

（4）同类店铺聚集的街区。耐用消费品、办公用品、高科技产品、工业产品等，若能集中在某一个地段或街区，更能吸引顾客，让他们不必走很远的路就能够有更多的机会进行比较和选择。另外，饭店如果能集中在某一区域内，也能吸引大量顾客前来就餐，因为这样顾客就可以选择不同风味的饭店。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



09. 怎样选择街道铺面

开店选址的问题，关键就是如何充分挖掘“地利”的优势，取得较大的进店客流量的问题。尤其是对于街道铺面来说，这一点更为重要。如何选择最恰当的位置，最大程度地实现街道铺面的优势和长处，直接关乎店铺的生死存亡。那么，在开店选址的时候，如何选择最佳的街道铺面呢?

据调查，根据人行道和快慢车道的分区，街道可以分为“一块板”“两块板”和“三块板”几种类型。一般而言，宽度为 25 米左右的“一块板”街道最容易形成口岸。因为这种街道只有车道和人行道之分，车辆穿梭其中，视线很容易扫描到两边的铺面，而行人在其间行走，感觉也比较舒服，有亲和力。

相对而言，车道中以花道隔开的“两块板”街道和车道、自行车及人行道各行其道的“三块板”街道就较难吸引并滞留过往车辆和行人。人们往往把口岸之差归咎于封闭的交通，其实，街道宽敞不聚人气本身也是一个重要原因。

选择铺面，除了街道本身宽度和周边交通状况外，街道两旁建筑的高度也不容忽视，根据规划设计思路和国内外建筑经验，一般认为建筑高度与街面宽度之比接近于 1 时，空间闭合效果最理想，若建筑太高，则会造成压抑感。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



此外，我们在选择街道铺面的时候还要考虑以下几个因素。

（1）环境是否适宜。一是指店铺周围的环境状况。比如店铺旁边是否有臭水沟、化工厂（有气味）或是店门外尘土飞扬。二是指店铺所处的位置的繁华程度，如客流量是否大，人口密集度是否高。

（2）交通是否便利。即停车是否方便，货物运输是否方便，乘车来去是否方便。

（3）周围的设施是否有利。有的店铺虽然开在区域主干道旁边，但主干道两边的栅栏却使生意大受影响。而临街铺面周围如果只有车道和人行道，车辆行驶时视线就能很自然地扫到街边的铺面，行人在街道上走，也会很自然地进入店铺。

（4）房租是否合理。店址位于繁华地段租金就相对高一些，所以要根据自己店铺的类型以及自身的承受能力来选择合适的店铺。



09.“傍大款”选址法

在城市的大街上，店铺林立，豪华气派的酒店、庞大的商场、灯火辉煌的娱乐场所……都吸引着路人的目光。如果你善于分析，另辟蹊径，借助成功店铺旺盛的人气，傍个“大款”，不仅可省去考察市场的时间和精力，还可以借助它们的品牌效应，“拉”些顾客。如此你一开业就享有别人没有的先天优势，就比别人多上了一层台阶，那么离成功也就更近了一步。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



我们先来看一个实例。在大城市里，宜家家居是都市人买家具的一个好地方。如果你独具慧眼，就会在“宜家”来来往往的人流中看到蕴藏着的丰富商机。在“宜家”旁边开一家经营家居装饰用品的小店，何尝不是一个好办法呢？生意又何愁不红火呢？保守地估算，宜家家居每天拥有 1 ~ 2 万的人流量，即使让当中很少的一部分人停住匆匆的脚步，就是个相当可观的数目。不过，要傍上“宜家”这个“大款”，还是要费些心思的。最主要的是把握一点：因为“宜家”已经把生意做大，要和它竞争是相当有难度的，所以最好是和它互补而非竞争，扬长避短，发挥小店的优势。比如靠低廉的价格取胜，以独特的商品见长，或在一些小配件上多做文章，做到你无我有，你有我新，这样就可以在竞争中取得优势。

在大城市的大街上，我们也不难看到，“肯德基”“麦当劳”的客流量很大，它们附近就有很多小吃摊、食品店。这些店就是傍上了“肯德基”“麦当劳”这两个“大款”，利用它们客流量大的优势，再加上自身店铺的特色吸引顾客。

还有一些化妆品店开在商场附近，也就是说它们傍上了商场这个“大款”。这种化妆品店的优势是相对成本比商场低，价格也就比较低，所以往往能吸引不少来商场的顾客。

从以上例子中我们不难看出，“傍大款”的好处还是很多的。不仅可以在很大程度上节省开店前期的宣传推广费用，还能很快拥有自己的顾客群。俗话说：大树底下好乘凉。借助强者的旺盛人气，点亮自己的小生意，这种取巧的经营艺术还可以扩展到其他性质的店铺经营上。在现实生活中，多多留心“大款”级的生意，不愁找不到好的店址。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



10. 三角地带选址法

开店选址的大道理我们都懂，可是在实际操作中，开店选址还是要掌握一些窍门的。其中，三角地带选址法就是多年来商家们总结出的一个实用的小窍门，很多加盟连锁企业开设分店的人，都习惯用三角地带选址法。

所谓三角地带选址法，是指在一个地区开设三家分店，并按三角形结构布局。此种开设方法首先要测量该地区商圈的范围，然后确定店址。开店地区的商圈可以是一个，也可以是多个。如果是一个商圈，范围必须足够大，消费潜力及能力也十分大，有开三家连锁店的价值。如果是多个小商圈，各个商圈之间要求相距不能太远，这样可以彼此互相接应。

我们来看一个例子。

日本有个乌金药业公司，现如今经营着1300多家医药分店，公司的董事长叫通口俊夫。创业初期，通口先生在京桥、千木、梅云这三个地方分别开了一家小药店，三家药店分布在同一条直行的铁路沿线。但是一段时间之后，药店的经营一直不景气。通口先生非常着急，但一直找不到原因。有一天通口先生乘电车回家，在电车上看见前面坐着几个小学生，都把手指套在三角尺的窟窿里，用另一只手转着玩。看了一会儿，他突然站起身来，一下明白了药店不景气的原因。他联想起以前看到的有关军队战略战术的书籍中所说，这些直线排列的点很容易被外力阻断

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



运输线路，那么开店也是这个道理，所以这也就是药店失败的最大原因了。只有三足鼎立，点和线才能连起来，才能守住中间的三角形部分。想到这里，通口先生非常高兴："如果把三家药店呈三角形配置起来，那么就取得了中间部分的面积，三角形中居住的人都会来买我的货了。"想明白这个问题后，他就在德寇又开了一家新药店，关掉了梅云的老店。

自此以后，药店的营业额果然逐渐上升，取得了很好的业绩。乌金药业公司的业务也不断扩大，最后竟然发展为拥有 1300 多家分店的集团公司。而通口俊夫的"三角经营法"也成了被世人关注的经营之道，一直沿用到现在。

这个成功的案例告诉我们，三角地带选址法确实是一个聪明的选择，它能利用自己有限的资源辐射四周，从而稳固自己的客源。所以，在现实生活中，只要你留心观察，不断思考，处处都能够找到一些适合自己的方法。

11."倒吃甘蔗"选址法

俗话说，"倒吃甘蔗——越吃越甜"。那么这跟开店选址有什么关系呢？我们拿便利店来分析一下。

在 2005 年 6 月 1 日开幕的第九届上海连锁加盟展览会上，参展的便利店连锁企业纷纷表示将把更多的加盟者店址选在市郊的新社区，但也担心新社区的低入住率会影响开店成本的按时回收。这个担心确实是合

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

情合理的。既然是新社区，往往就会人烟稀少，没有那么多的消费需求，这对于开店不能不说是一个很大的风险。

但是在市中心的便利店成本却相对较高，一个仅仅50平方米的便利店，在市中心城区仅月租金就要2万～4万元，而目前便利店的毛利润率只有18%～20%，也就是说，每月必须有20万元的销售额才能抵销掉月租金。此外，便利店由于面积、商品种类有限，盈利也就有限。而且同行业多，竞争非常激烈，如果没有自己独特的优势，往往就会面临被淘汰的危险。

在市郊的新社区开便利店，不仅租金比市中心城区要低很多（一般月租金在3000～5000元），而且由于住宅区刚刚开发，周围还没有竞争对手，便利店的生意好坏仅取决于这个新社区内的居民数量。因为这个决定因素，便利连锁企业对市郊开店是有所选择的。

在这次展览会上，上海良友金伴便利连锁有限公司加盟事业部一位工作人员说："如果加盟者将门店选在市郊的新住宅区，我们会更喜欢。"这也就是说，市郊并不是没有消费需求，而是消费需求比较少。那么，消费需求比较少，是长期性的还是暂时性的呢？这当然不难判断，确实是暂时性的，因为更多的居民还将渐渐入住。于是，适应这种形势，上海华联—罗森有限公司也正将开店目标逐渐从市中心城区转移到市郊新社区。

但事实上，已在市郊新社区开了一定数量连锁店的罗森和良友金伴公司发现，一些新住宅区入住率低，影响了他们预期目标的实现。也就是发展期向后延了，成本回收的周期变长了，公司并没有在预定的时期内盈利。那么面对这种情况，就要看你有没有足够的资本加以维持了。如果资金不足则会导致周转困难，最后只能关门歇业。一位连锁公司内部人士透露："因新住宅区住率低，在这些住宅区开便利店，可能需要经历长达1～2年的维持期，这会影响开店成本回收周期，但我们看中的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是这些便利店的前途。”这位员工的话说明，如果能够坚持下来，就会慢慢尝到甜头。

事实上，对于手上资金不宽裕、从商经验不足的开店新手来说，到大都市的市郊去选择一处有发展前途的住宅区开一家便利店，是一个较为保险的创业方式。因为在市中心开便利店虽然能够赚大钱，但是往往也容易亏大本。而在市郊虽然难以赚大钱，但也不至于亏大本。但是有一点你要做好心理准备，当你决定在市郊的住宅区开便利店时，一定要准备好坚持 1 ~ 2 年惨淡经营的资金，坚持这 1~2 年，就会慢慢看到希望的曙光，这也正是“倒吃甘蔗”之意。就如同放长线钓大鱼一样，我们看到的不只是眼前的利益。

不管做什么，只要你选对了方向，努力去坚持，不灰心丧气，就一定能够有所作为。



12. 同行扎堆选址法

俗话说，“店大招远客”。越是同行集中的地区和市场，做生意的客户就越多，因为这样的地区形成了一定的小气候、小环境，具有了领先优势，通常也是相关顾客、商家必去的地方。知道这一点，才能选好地段，经营好店铺。

“同行密集客自来”，这是自古就有的经营之道。从客户心理上讲，同行集中的地区，其货物品种繁多，可供消费者挑选的余地比较大，即

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



便是那些比来比去剩下的货物也同样卖得出去。

同行越是扎堆，生意越是容易火爆。原因很简单，商业需要合声才热闹，才能形成声势。商业吸引商业，人流吸引人流，生意需要的是大家做，才能造成一方繁荣的景象。而且，同行扎堆、集中开店可以给人们一个集中购物的场所，也可为一些厂家批发销售，为日益增多的家庭手工业、个体户选购配件提供方便。

在一些集中经营的地方，各店家为了各自的利益，也都配合默契。经营上互相参考、互相补充，突出个性。在宣传上，联手广告，既节约费用，又扩大了影响。

这种同行扎堆的选址方法源于美国，而比较典型的则要数日本的石目一郎。一郎把廉莱市场门口已经关门的脚踏车店租过来零售青果。结果，一间只有 10 平米左右的小店，每天竟会有 100 万日元左右的营业额。一郎的经营无疑是相当成功的，这成功首先得益于扎堆经营的思想。

后来，石目一郎的经营方略逐渐被我国的一些店铺经营者所采用。近年来，在我国的一些大中城市，较大商场的周围也开了一些大小不等的店铺。据有关资料表明，这种选址方法大体上都是成功的。

众所周知，北京的琉璃厂文化街闻名中外，在这里集中了数十家文化、古玩店，虽说经营的品种大同小异，然而生意却都很不错。

天津也是个商埠城市，置身于其中，商业街随处可见。如知名的大丰路民族商业街、南京路商贸街、六纬路商贸一条街、中山路商贸街、芥园道商贸街、大沽路商业街、北马路传统商业街、小白楼商贸中心、西站商贸区、南市服装街等，都是购物的好去处。

在成都，这种集中开店的现象也常见。就拿餐饮业为例，像太平洋六楼、全兴大厦五楼、华联商厦五楼等美食城，以及四川中外小吃城，引进现代化餐饮理念，以大规模经营求薄利多销，中外小吃荟萃一城，经营项目繁多，风味特色各树一帜，既满足了人们享受美食的需求，又

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



赢得了良好的声誉。

在武汉，汉口香港路集中了一二十家颇具规模的中高档美容院，形成颇有名气的美容商圈。

在杭州，近年来出现的中山路小五金一条街、安定路服装一条街、艮山门缝纫一条街等，都体现了扎堆经营的商业理念。

像这种同行扎堆、集中开店的现象在全国各大中小城市都或多或少地存在着，即便在农村集镇、县城，集中某类商品开办大市场，也同样能扩大影响形成特色，如河北辛集的皮革市场、浙江义乌的小商品市场，虽然远离那些大城市，但其商品却销往国内外。

看到这么多同行扎堆、集中开店的例子，或许你也心动了。如果你决定采用这种同行扎堆的经营方式开店，不失为一种很好的赚钱招数。但是，你还是要特别注意下面几个问题：

（1）竞争问题。同在一个地段开店，肯定存在竞争问题。其实，有竞争是很正常的。但是，切莫为了吸引顾客随意降价，一旦周边店家竞相降价，局面就不好收拾了，最终吃亏的也只能是自己。

（2）宜忌问题。不是所有的商品都适合扎堆经营。贵重商品、耐用消费品和装饰性强的商品，如家用电器、家具、时装、饰品、电脑、古董等，即顾客往往喜欢在比较后才购买的商品，才适宜于集中扎堆经营。而像一些日常生活用品等使用频率较高的商品，顾客往往不太喜欢相互比较，他们仅仅是讲求实用、便利。经营这种商品切忌扎堆，这样才有助于保持稳定的客流量。

（3）交流问题。在同一地段开店，各个店家可以相互交流、探讨开店的经验，大家协力赚钱，这是一种优势，因此不应该各顾各的，老死不相往来。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





13. 不同位置开店要突出特色

店铺位置的选择，最关键的是要适应所选位置的各种经营要素，针对不同的地点合理经营。店铺只有开出自己的特色，才能赢得市场的认可，取得最佳的收益。

1. 在巷子里开店

开店要选择一个好的地点，这是众所周知的，但不一定非要选择在繁华地段。以餐饮店为例，若地点选在繁华区的巷子里，不仅可降低一大笔租金，而且生意一样兴旺。

在巷子里开店，最关键的是要风格独特。小店的独特性可以表现在招牌或外观装饰上，表现在经营品种、风味上，也可表现在经营和服务方式上。总之，如果你要在小巷内开店，一定要使你经营的小店区别于同类小店，要新颖，要让进到你店里的顾客有一种耳目一新的感觉。

2. 在居民区开店

一般来讲，对于那些流行、时髦和高档耐用品，人们习惯到繁华市区或大型商业中心去购买，而对一些日常生活用品，比如食品、烟、酒、杂货、五金等，则喜欢在居住地附近的地方去购买。

在居民区开店，房屋租金一般不会很高，这就会在一定的程度上减

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

少开店支出。

在居民区开店，要考虑到该区域的居民是否是你服务的对象，服务内容一定要与居民的生活起居密切相关。在居民区适合开设洗衣店、修理店、杂货店、食品店、服饰店、童装店、五金店、药店、美容美发店、化妆品店等。其中，孩子的消费水平不可低估，你可以在孩子的身上来动动脑筋。只要能充分保证商品的质量，良好的服务，你的店便会很快地同该居民区融合在一起，从而使你的生意稳定而兴旺。

3. 在大楼内开店

在大楼内或大商场内租店面或柜台，不失为一种开店的捷径，一来在装修上可减少投资，二来可利用大商场本身的名气，三可以面对大商场聚集的人潮。

承租商场大楼的店面，首先应该充分了解和调查有关商场的一些情况：商场与最近的车站的距离，相邻的道路情况，商场的内部设施情况（电梯、消防、水电、冷暖气、卫生设备等），在商场的附近有无较宽阔的停车场等。

其次，对整个商场的经营管理应该有充分的了解，了解商场管理者在商场的规划、运转、协调及广告方面的工作情况。商场内的一般承租者若能同商场部分（核心商店）创造优势互补的效应，就能达到相乘的效果，从而增加吸引顾客的砝码。如果不能做到有效的互补，就会变成核心商店在唱独角戏，承租商们相互竞争和无序经营的状态。如果管理上不到位，整个商场的声誉也可能因个别承租商的不守信用和违法经营而受到影响，而你租赁的柜台也只能是“大杂院里的一员”。

另外，若在大商场内租赁柜台开店，在经营商品的品种上一定要注意与商场和其他承租店相配合。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



4. 在学校附近开店

在学校附近开店，主要以服务学校学生为主。在开店定位上可针对学生的某项特定需求。学生的需求很多，如衣、食、住、行、文化娱乐、休闲运动等。

这里讲的学校，主要是指大中专学校，不包括中小学。大中专学校又分两种：一种是位于交通便利的市中心，另一种是位于城市的郊区，交通不便。前者由于其所处市中心位置，故这些学校的学生满足需求不一定依赖周围的店铺。后一种学校，学生的大部分需求都要依靠周围的店铺来满足，这是由学生的学习和作息时间决定的。

因此，在比较偏僻、地处郊区的大学、中专学校附近开店，也是一种有利的选择。店址最好建在离学校几百米以内，以顺道为最佳，除寒暑假期间生意清淡外，这样的店铺一般收入比较稳定。在这类学校附近可开设餐饮店、流行服饰店、咖啡店、茶馆、台球厅、卡拉 OK 厅、日用品店、眼镜店、文具店、洗衣店、书店、运动用品店等。

经营此类店铺，最关键一点是商品的价位要经济。虽然目前大学生的消费水平比过去有所提高，但学生的消费能力毕竟还是很有限的。

5. 在办公区开店

一般来说，城市的中心区是商业办公区，外围是居住区。但是目前，在大中城市，纯粹的办公区是找不到的，大多是住、商混合。这里所讲的办公区，是公司相对聚集较多的区域。

在这些地段开店，应该充分考虑上班族这一主要消费对象。这类消费者的消费水平、消费档次较高，消费者年龄一般都不是很大，大多为 20 多岁、30 多岁的年轻人。当然，办公区店铺的消费者除了上班族外，还有当地居住者和过路行人，这部分人群也不可忽视。

上班族有一个特点，由于上午、下午要上班，其间只有中午有短暂

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的休息和用餐时间，因此他们不会走出很远，那么附近之处便成了他们用餐、休息之地。因此，店铺离办公区愈近，顾客的来店率就愈高，尤其是餐馆或咖啡厅、冷饮店。

在办公区选址开店，以下班途经的路线为首选。因为上班时要赶时间，来去匆匆，光顾店铺的机会少。下班时心情一般都会放松，逛街购物的机会就会增加很多，故在下班的途经的线路设店为恰当。

在办公区什么地方开店和开什么类型的店，事先应先做一番调查。如果办公区内大型的国营单位多，未必是一件好事，因为其内部常有多种功能的服务设施。店铺若紧邻金融机构，也未必是好事，因为到银行的人无外乎办理存、贷、提款的财务人员等，他们一般不愿意在附近多加逗留。店铺若邻近大卖场比较好，因为大卖场往往能聚集人潮，它周围的店铺自然受益。若办公区内的机构多属保险、直销行业，在此区开店不太好，因其人员大都是搞外勤的；若区内机构以外商和金融业为主，则这类消费人群的消费水平比较高，在此区域开店比较适宜。

开店位置的选择除了考虑下班的路线、区内行业分布，还应考虑到区内大楼的排列，道路的延伸、分布，店面的串联或断裂以及人潮方向等问题。

在办公区开店，经营以餐饮业、休闲行业和为办公提供服务的服务行业为佳。同时，由于消费者的消费时段集中且短暂，所以在服务和经营上应围绕快速、便捷来定位。

6. 在大型百货商场附近开店

在大型百货商场附近开店，主要是为了借助其强大的凝聚力、聚客力及影响力，靠其汹涌的人潮带来商机。

在大型百货商场附近开店遇到的最大困难就是很难找到店面。因其地段好，生意易做，故其周围的店面早已为他人所租，而且别人转让的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



可能性极小。即使转让，价位也往往高得吓人，如果你是初下海者，很少有接租的条件；但是如果你资金较雄厚，善于经营，接租仍有相当大的利润可赚。

店面难找，但也不是没有办法。选择店面的时候不一定非要临街或在大楼底层，特别是你经营的如果是美容院、茶楼、咖啡屋之类的店铺，设在二楼或三楼也可以。

在这种经营多样的大型百货商场附近开店，适合薄利多销和周转率高的行业，如快餐店、服饰店、小吃店等。

如果你能在兴建中的大百货商场附近抢先占有店面，等到商场开业的时候，你的生意就兴旺起来了。即使日后你经营不善，单转让店铺也可以让你小赚一笔。

7. 在火车站附近开店

每天南来北往的人潮使火车站附近一直被认为是开店的黄金地点。火车站主要以搭乘火车的乘客为主，但因其年龄、职业、爱好和目的不同，故开店时应针对特定的消费人群，在开店方向和经营方式上来做一些文章。

如果在火车站附近开店，其地点以距车站 100~200 米为最佳，店铺最好面对车站的出入口，并且以沿顺向的出车站的交通路线为最佳。

开在火车站附近的店铺，所经营的商品须符合生活需要，价位不高，且具有易于携带的特点。火车站附近适合开设土特产店、饮食店、礼品店、箱包店、食品店、旅店、娱乐性书店、代办托运店、快餐店、冷饮店、旅游纪念品店等。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



14. 接转租店须谨慎

接手转租店也是一种选址开店的好方式。只是在接手转租店的时候，作为投资者务必综合考虑各个方面的因素，谨慎决策。

在全国各地的一些小报中，我们常常会见到在报纸的夹缝中或者最后一面有介绍各类商店转租的信息。应当说，店铺转手换主是很正常的一件事情。而且，接手转租店还可以省去自己去选址等很多事情，可谓既经济又实惠。既然这样，我们又何乐而不为呢！

的确，接手现成的转租店可以免去选址的麻烦，还可以为你节省开办费、装修费等一些琐碎的费用。尤其是当你资金原本就不是特别充足的时候，承租别人转租的店就更加合适。而且，如果你足够幸运的话，这样做还可以节省你很多时间，让你能够用最快的时间迅速投入到营业当中去。当然，如果你接手的是一家有一定经营基础的店，还有助于你减少摸索的时间，使你经营起来更容易上路。此外，要是原承租人急于脱手，转让的价格比商店的实际价值稍低他也愿意成交，你就会得到一家物超所值的商店，还没有开始正式经营，就已经开始赚钱了。

但是，你也应该看到另外一个方面，那就是转租的商店的生意其实并不好做。虽然我们也不能认为凡是转租的商店都是因为市场的竞争过于激烈，使得经营者的经营状况不佳，不得不退出竞争。但是也不可否认，这些需要转租的商店在经营上大都遇到了困难。否则，商店的经营

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



者也不会急于脱手的。所以，对于急于寻找店址来做生意的你来说，在接手转租店的时候一定要谨慎、谨慎、再谨慎。

这里所说的谨慎，绝对不是让你一见到转租店就退避三舍，一概拒绝，而是要让你在接手转租店之前充分考量，以做到在重新开业后稳赚不赔。当然，这需要你首先对这个转租店有一个全方位的了解和评估。

转租店常见于餐饮店、服饰店、化妆品店、美容美发店等。由于这类店不需要太多的资金，普通人很容易涉足这些行业，因而这些行业的经营者就越来越多，竞争也理所当然地空前激烈，与此同时亏损者也就越来越多，以致在短期内连续多次转租的店比比皆是。对于这些店铺，在准备接手的时候你一定要特别小心，切不可脑门子一热就拿下。

在一些“热门”的行业，转租店也比较常见，比如夜总会、舞厅、酒吧、茶楼等。由于当初投资者盲目赶潮流，一窝蜂涌入这类行业，导致市场出现饱和，竞争激烈而大量关门。假如你想接手这类店的话，最好也要三思而后行。

由于转租方将积压货物大幅度降价，你在接手以后不要自以为占了便宜。这时，你最好核实一下存货的具体价值。因为，这些存货肯定无法再具有原来的价值，甚至可能是不值一文的“死货”。再说，存货如果太多的话，既占压资金，还有可能全部砸在自己手里。到时候极有可能因贪图小便宜而吃大亏。

对于那类确实因为经营之外的原因而转租的店铺，在整体接手后虽然能使你具有较高的经营起点，但由于受限于之前的装潢和原有的经营模式，你将很难重新塑造形象。这在某种程度上也是一个大缺陷。而且，接手转租店在感召力上也会出现一点儿难度，一些顾客的心中仍存有原先旧店的阴影。所以你在作评估的时候，要缜密思考，不要听信一些不负责任的人的推波助澜。

从总体上来说，虽然各行各业的竞争都很激烈，但店铺经营的好坏

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

主要还取决于经营者自己，而不存在某一行业是亏损行业、某一行业是赚钱行业这一说法。所以，接手转租店也不一定会亏本，在某种程度上，新来者还是会有机会的，关键就在于你如何去经营。要确保有钱可赚，在接手转租店时你必须做好以下几个方面的工作：

1. 了解店铺出售的原因

如果你想接手这家转租店，你可直接询问原经营者，也可以从侧面打听，以便得到更确切的信息。此外，你还可以向该店的员工打听原经营者的管理能力，了解营业额等各个方面的情况，做到心中有数。

除此之外，你还必须留意每一个注意事项，以避免日后会有一些不必要的麻烦：比如，是否因该店的股东不和，而要将店铺易手；是否交通不便；是否因治安问题使得店铺无法正常经营；是否该地点或该楼宇不合规格，比如无安全通道及防火设施、不符合环境保护规定等而被有关部门停止营业等。

2. 对价格进行磋商

原经营者在确定店铺的价格的时候，一般都是依据原始投资金额和投入的精力来估算店铺的价值。而且由于原经营者此时往往希望连本带利都收回，因此一开始的报价一般都偏高，因而这中间会有一定的降价余地。此时，你可以向原经营者指出：原始的投资金额虽然对售价会有一定的影响，但二者之间没有直接联系，店铺的价值主要是由其效益潜力决定的。何况你还要承担经营风险、花费时间和精力，而且将来的利润并不能预见等。希望可以因此来压低店铺的价格，尽量减少你的投资金额。

3. 拟定交易协议

当你同原经营者在某些方面存在分歧的时候，接下来的工作就是坐

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



下来进行认真的谈判。如果你和原经营者经过谈判后在价格方面达成一致，那么就可以开始拟定交易协议了。交易协议不仅要说明买卖双方的义务和责任，而且还应该规定违约行为的处理方法，标准的交易协议还规定双方的争议应由仲裁机构来解决。

合法的交易协议应包括这样一些内容：一是对物业的描述。交易协议首先要列出物业的详细地址，描述要尽量准确，不能使用含混不清的文字。二是价格。交易协议应列出双方商定的价格，并分门别类地列出各种物品的价格。三是其他条款。交易协议中的其他条款应作详细说明。

总之，不要轻信转租人转手店铺的理由，不要贸然接手转租店。只有当自己对转租店有足够的了解后才接手。而且要注重对店铺新形象的重塑，要突出店铺的新特色。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第二章

装点门面，佳店容赚旺人气——旺铺包装



店铺形象即店容，指的是商店的容貌。商店如果没有漂亮的容貌，不至于一个顾客也不登门，但相同的一个店，有着漂亮容貌时的营业额肯定要比脏兮兮的时候高出许多，这是一个不争的事实。所以，在店铺的形象设计上要多花一点心思、即便耗费一些资金也是值得的。只有这样，才能塑造出最佳卖场，卖出更多的商品，赚取更多的利润。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





01.好店名吸引人的秘诀

店名的好坏对于开店成功与否非常重要。我们先来看一个成功的例子。

在南京市玄武区有一个以毛主席的“字”命名的餐馆——润之酒家。这一店名常常让过往的路人驻足不前。润之酒家的两边玻璃拉门上分别题着“才饮长江水”“又食武昌鱼”；店堂中央摆放着一尊毛泽东向民众挥手的塑像，两边是精心装裱的“东方红”“太阳升”的书法作品；店堂顶部悬挂着大屏幕彩电，经常播放《太阳最红，毛主席最亲》《毛主席走遍祖国大地》等人们久违的歌曲。

不光是装饰，润之酒家在菜谱上也动了一番脑筋。为了与店名“润之酒家”照应，店主将菜谱命名为“润之益智膳”，其中有颇具湖南风味的腊肉、东安仔鸡等菜。虽然润之酒家不在黄金地段，并且该店开业后适逢餐饮业的淡季，三位股东也是刚涉足餐饮业的“门外汉”，但凭着“润之酒家”的响亮店名和与之风格融合的就餐环境，生意蒸蒸日上。

这就不难看出，一个店铺给人的印象，首先是通过店名起作用的。如果店铺不能以恰当的店名传达给顾客相关信息，那么即使商品再好，店铺也可能是“顾影自怜”或蒙尘度日而已。给你的店铺起个好名字，要掌握以下原则和技巧。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



1. 店铺命名的原则

（1）与经营业务相合。一个好的店名首先要让人知道你经营的是什么。如果店名让人一头雾水，就会像一则不着边际的广告，说了半天别人也不知道它是为什么产品打广告，会让人摸不着头脑。店名应反映出店铺的日常销售业务。如呷哺火锅店就是以吃火锅时从嘴里发出的“呷哺”声来命名的，以拟声的方式命名，形象独特。

（2）勿用生僻字。现实生活中有的店主会用一些不常用的汉字命名，以为这样能显示出自己的学识、品位。但他们却忽视了不用生僻字取名的原则，让消费者因为不知道该店店名的正确读音而对该店失去兴趣。相信没有一个顾客会愿意回家查完字典后再来光顾的。所以，追求新颖独特虽是必需的，但是如果太特立独行，就会适得其反。新手开店，你一定要掌握好这一点，千万不要让生僻字毁了你的店铺招牌。

（3）与众不同，新颖独特。店铺命名必须能引起消费者的注意，达到吸引消费的目的。一个新颖独特的名字往往会引人驻足，很多时候，与众不同的店名往往会成为消费者眼中的亮点。因为大多数顾客在购物时没有目的性，而是觉得哪个店铺的名字比较顺眼就会选择进哪家。有些店名过于老套，虽然容易被顾客记住，但留不下深刻印象，所以顾客对于这类店铺通常都是一看了之，而不会过多地关注。新手开店时应尽量将店名起得新颖独特些，如“狗不理”“一口鲜”就是比较独特的店名。

（4）有文化底蕴。比起那些庸俗至极的店名，有文化底蕴的店名更容易博得人们的喜爱和认可。好的店名应该有一定的文化底蕴，这样顾客会觉得店主是有文化、有品位的人，从而在内心里认同这家店。如“楼外楼”“颐香居”“避风塘”“同仁堂”“养生堂”等店名就起得很好。这些店名看上去非常雅致，会让顾客觉得这样的店很有档次，在这样的地方消费是一种享受。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



（5）标明特色。以店铺的特点和特色来取名，也是一种很好的取名方法。美国有位约翰·格兰，他是“友善”餐馆的老板，他的餐馆已经开了很多年，在全美有100多个分店。他的餐馆以优质服务来吸引顾客，冠之以“友善”，正好突出了餐厅的特色。所以，他的生意长盛不衰。别人看到这里面的契机，在一段时期内，许多商店纷纷更换店名。结果，“友善”旅馆、“友善”商店、“友善”牙医诊所、“友善”冰激凌屋、“友善”发廊、“友善”玻璃店纷纷出现。一时间，在宾夕法尼亚州有32家商店的老板将他们的店名改为“友善”或在店名前增加“友善”二字。

（6）简单明了，清晰好记。能够被人记住店名的店铺才会有更好的发展。店铺名越简短越容易被人记住，店名太复杂、太长不容易被大众接受，毕竟，人们不会为了记住店名而去花费时间。但也不要为了刻意追求新颖独特而给店铺起一个让人看不懂的名字。

（7）避免雷同。店名最好是独一无二的，在一个独一无二的店名基础上才能够发挥品牌效应。所以说在给店铺起名的时候，一定要避免雷同。如果你想好的店名已经有人在用了，最好换一个名字。否则，在经营店铺的时候，相同的店名不仅会在推广宣传上误导顾客，还会让跟你同名的其他店铺分走你的顾客，而且也会给消费者一种迷惑的感觉，让他们在消费的时候犹豫不决，很难产生信任感。

（8）吉庆美好。吉庆美好的字眼总是受人欢迎的，在我们国家更是如此。比如，古代商号都很注重使用吉祥顺利的字眼，以顺、广、泰、祥一类字为主。现代店铺起名在这方面也十分注意。如一家饺子馆起名“一家福”，就充满了喜气洋洋、幸福吉祥的意味，令人感到团圆的温暖，进而产生愉快的联想，这样的店名就是成功的。

（9）反映时代特征，跟上时代步伐。老掉牙的名字自然是不受欢迎的。凡事都要与时俱进，店名也是如此，因为一个时代的店铺有一个时

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



代的特点。比如，瑞士手表经过改革后取名为“斯沃琪”。一方面便于消费者记忆；另一方面也向消费者传达了休闲、时尚、自在的感觉。再如，“奥运礼品店”“嘉好快餐店”等用的也是这种命名方式。

2. 店铺命名的技巧

给自己的店铺命名时，除了遵循上面的原则外，还有一些小技巧可以运用：

（1）借用地名。用地名作店名是一种常见的命名方法，这种方法就是以商店所在地的地名或者蕴含的形式来取名。借用地名招揽顾客不失为一种很好的方式。例如“王府井百货大楼”“广州酒家”等，像这种命名方式，如果是在大城市，很容易聚集慕名而来的消费者。用地名作店名还能使人联想到这个地方的风景、历史、文化、物产等丰富的内涵。

（2）巧借人名。借名可以生财，巧借人名来给店铺命名是一种比较常见的形式。以产权人或创始人的名字来取名，或者用人们熟悉的人名来取名，在我国一直比较流行。如著名的老字号“王麻子剪刀店”、天津的“狗不理”包子铺、香港的“金庸饭店”，以及李宁牌体育用品系列等。

鲁迅先生笔下的孔乙己可谓活灵活现。绍兴的一位女老板看中了孔乙己最爱吃的茴香豆，就在鲁迅路旁开了一家卖茴香豆的小店，特意将自己制作的茴香豆取名“孔乙己”茴香豆，并在工商部门注册。后来绍兴“咸亨酒店”的老板提出用 8000 元向这位女老板买回这个商标，女老板不肯。据后来评估，“孔乙己”茴香豆商标的无形资产价值 26 万元。女老板还把 26 万元的无形资产作为固定资产，申请成立公司获得成功，小店现在已发展成为“绍兴孔乙己土特产有限公司”。尝到了甜头后，女老板后来又申请了长衫、毡帽、文房四宝乃至糕点、厨房用具、陶瓷等，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

基本“垄断”了“孔乙己”。

（3）巧用数字。巧妙利用数字及数字组合给店铺命名，这样不仅简洁明了，读起来朗朗上口，还便于记忆，能给人留下深刻印象，而且传播的速度更快。比如“一品香包子馆”“双和纽扣店”“三得利钟表行”“四海春茶庄”“五芳斋糕团店”“六必居酱园”“八仙醉酒家”“百福来宾馆”“万事达鞋店”，这些都是数字的巧妙运用，让人看起来有一种灵活生动的感觉。

店铺命名的方法有很多，关键是能够取一个适合自己店铺的好名字，在吸引顾客的同时能够打出自己的品牌。新手开店一定要遵循这些原则，熟悉这些小技巧，为自己的店铺起一个响亮的好店名。



02. 招牌设计要新颖醒目

一般店面的上部会设置一个条形招牌，醒目地显示店名及所售的商品。在繁华的商业区里，消费者往往首先浏览的是大大小小、各式各样的商店招牌，寻找实现自己购买目标或值得逛游的商业服务场所。因此，具有高度概括力和强烈吸引力的商店招牌对消费者的视觉刺激和心理影响是很重要的。

在我国，商店招牌的底板所使用的材料长期以来都是木质和水泥。木质经不起长久的风吹雨打，易裂纹，油漆易脱落，需要经常维修。水泥招牌施工方便，经久耐用，造价低廉，但形式陈旧，质量粗糙，只能

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



作为低档商店的招牌。为了反映时代新潮流的变化，如今的店面外装饰材料已不限于木质和水泥，而是采用薄片的大理石、花岗岩、金属不锈钢板、薄型涂色铝合金板等。石材门面显得厚实、稳重、高贵、庄严；金属材料的门面显得明亮、轻快，富有时代感。有时，随着季节的变化，还可以在门面上安置各种类型的遮阳篷架，这会使门面清新、活泼，并沟通了商店内外的功能联系，在无形之中扩展了营业面积。

商店招牌在导入功能中起着不可缺少的作用。它是在最引人注目的地方，所以，要采用各种装饰方法使其突出。其手法很多，如用霓虹灯、射灯、彩灯、反光灯、灯箱等来加强效果，或用彩带、旗帜、鲜花等来衬托。总之，格调高雅清新、手法奇特是成功的关键之一。

商店招牌的文字是体现招牌功能的核心元素，其设计日益为店家所重视。商店招牌文字设计应注意以下几点：

（1）店名的字形、大小、凸凹、色彩、位置上的考虑应有助于门的正常使用。

（2）文字的内容必须与本店所销售的商品相吻合。

（3）文字尽可能精简，内容立意要深，又要顺口，易认易记，一目了然。

（4）美术字和书写字要注意大众化，中文和外文美术字的变形不要太花哨、太做作，书写字不要太潦草，否则，既不易辨认，又会在制作上造成一些麻烦。

招牌文字使用的材料因店而异。店铺的规模较大而且要求考究的店面，可使用铜质、凸出空心字，闪闪发光，有富丽、豪华之感，效果相当好。定烧瓷质的字永不生锈，反光强度好，是最佳选择。塑料字有华丽的光泽，制作简便，但时间一长，光泽褪掉，塑料老化，受冷受热受晒又会变形，因此不能长时间使用。木质字制作方便，但经长时间日晒雨淋容易开裂，所以需要经常维修上漆。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

商店招牌的设计，除了注意在形式、用料、构图、造型、色彩等方面给消费者以良好的心理感受外，还应在命名方面多下一些功夫，力求言简意赅、清新不俗、易读易记、富有美感，使之具有较强的吸引力。

03. 用色彩烘托店面氛围

研究显示，人在精神上感到舒畅还是沉闷，与色彩有直接联系。通常说来，顾客进入店铺的第一感觉就来自店铺内商品的各种色彩。因此，在店铺内部恰当地运用和组合色彩，调整好店内环境的色彩关系，对形成特定的氛围能起到积极的作用。

下面就为店主介绍一下色彩是如何烘托店铺销售氛围的。

1. 色彩的色调

我们首先需要掌握的是色彩的冷暖两个色调。在观察者眼中，不是所有的色彩都具有相同的效果，按照人们对各种颜色的不同感受，色彩可分为暖色调和冷色调两种。

暖色调主要包括红色、黄色和橙色，是一种容易亲近的色系。它能给人一种舒适、随意的感觉，比较适合面向年轻顾客的店铺。

冷色调主要有蓝色、绿色和紫色，给人的感觉就是很高很远，也给人一种比较严肃、正式、不太容易接近的感觉。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



2. 色彩的感觉

店铺中最常见的色调是白色。白色是一种象征着纯洁的颜色，这就是很多快餐店会将墙面粉刷成白色的原因。在一个白色的环境里，人们会觉得食物更干净。

与白色不同的是，黑色是一种沉稳的颜色。所以，黑色更多的时候是一种身份的象征，给人一种严肃的感觉。在生活中，大到豪华轿车，小到手机，为了显示其豪华，往往以黑色作为基本色。因此，黑色更为男性所钟爱。

看过黑白世界，再看七彩的世界。由于不同颜色之间的差别，每种颜色给人的感觉是不一样的。

红色让人兴奋、充满活力。在各国的国旗中，有 45% 是以红色为主色调的。之所以会出现这种情况，就是因为红色是让人激情澎湃的颜色。如果你想用红色为基本色调的话，那么透露给顾客的就是这样的信息：热情、喜悦、活力、奔放。

与红色的激情澎湃不同，蓝色给人一种安详与宁静的感觉，它代表的是平和，是一种从容不迫。所以我们看到联合国的旗帜是蓝色的，此外在各国的国旗中，有 20% 是蓝色的。蓝色透露给顾客的是这样的信息：广阔、久远、沉着、沉静。

在市场上，红色通常被用来吸引顾客的注意力，而蓝色则被用来表现一种稳固、永久的镇静。所以，想体现激情的品牌理念的可口可乐选择了红色作为主色调，而代表稳定品质的 IBM 则选择了蓝色作为其基本色调。

作为基本颜色的橙色和绿色光谱，则分布在红色和蓝色光谱之间。橙色更加接近于红色，它告诉顾客的是健康、活泼、积极和乐观。绿色更加接近于蓝色，和蓝色的属性相似，是生命、和平的象征，代表着一

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



种自然的状态。

黄色较为中性。因为它处于可见光波长范围的中部，是一种最鲜艳的颜色。因此，黄色经常被作为警示色而存在。这就是为什么球场上要用“黄牌”警告队员，马路上用黄线来警示司机的原因。黄色传递的是快活、希望和智慧的信息。

在店铺中，颜色的运用要同商品本身的颜色相搭配。这种搭配讲求的是一种对称和平衡。你如果开一家肉食店，为了突出肉色的鲜红，装修时可以选择淡蓝色或淡绿色；如果是一个摆满五颜六色商品的店铺，不妨选择中性的颜色，因此，黄色经常被用作展台的颜色。

3. 色彩的象征意义

人们看见不同的颜色会产生不同的感受，因此，颜色也被人赋予了一定的象征意义。颜色的象征意义在不同的文化中有着不同的理解。在西方，不同的颜色有着各自的象征意义：白色象征纯洁，黑色象征豪华，蓝色象征领导，紫色象征高贵，绿色象征自然与健康。

受我国传统文化的影响，不同的颜色在我国又被赋予了不同的意义。按照风水学的五行之说，天地万物由金、木、水、火、土等五种元素构成。天地万物都以五行分配，颜色配五行就为五色，即青、赤、白、黄、黑。在这五种颜色中：青色，相当于温和之春，为木叶萌芽之色；赤色，相当于炎热之夏，为火燃烧之色；黄色，相当于土，为土之色；白色，就是清凉之秋，为金属光泽之色；黑色等于寒冷之冬，为水，为深渊之色。简言之，木为青色，火为赤色，土为黄色，金为白色，水为黑色。青色代表永久、平和，赤色代表幸福、喜庆，黄色代表力量、富贵，白色代表悲哀、平和、雅洁，黑色代表沉稳、破坏。

因此，如果你开的店与民俗接近些，以上象征意义对你更具有实际



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



意义。比如，很多香港的首饰店以红色为基本色，就是因为红色象征着喜庆。

此外，我国古代对建筑颜色的选择也是很讲究的。如果是为希望富贵而设计的建筑就用赤色；为祝愿和平和永久而设计的建筑就用青色。黄色为皇权所专用，民间的建筑不能滥用，只能用于其中的某个小部分。白色一般不用。黑色除了用于描绘某些建筑轮廓外，也不多用。所以，我国的传统建筑以红色为多。

4. 色彩与季节

现在许多店铺经营的商品都带有季节性，因此，店内的色调随着季节的不同而改变是必然的。通常说来，一年四季分别可用以下颜色与之相配。

春天是生命的季节，绿色永远是春天的主体，嫩绿或者稍微偏冷的颜色对于经营与春天有关的商品的店铺最合适。

夏天是激情的季节，但是人们在夏天渴望的是清爽，所以，白色、淡蓝色等偏冷色是经营与夏天有关的商品的首选。

秋天需要的是橙黄色等暖色调，明快又给人一点暖意，而且黄色的树叶也是秋天的自然色调。橙黄色能够让人联想起满地的落叶以及收获的喜悦。

冬天是寒冷的，所以人们需要的是温暖，这个时候红色等暖色调就更合适了。在一个红色、粉色的环境中，能够让顾客感到更多的温暖。

想开店铺的朋友，还要注意不同季节的流行色，以便及时调整店面的主色调：

春天——杏色、奶黄色、浅驼色、浅水蓝、橙色、亮黄绿等。

夏天——含蓝色调的蓝灰色、淡粉色、淡蓝色、玫瑰红、天蓝色、

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

薰衣草紫等柔和的色彩。

秋天——棕色、深金色、咖啡色、橄榄绿、铁锈红、苔绿色等。

冬天——黑色、白色、藏蓝色、灰色、酒红色、玫瑰粉色系列等。

5. 色彩的运用

色彩的运用也是有技巧的。为了体现店铺经营风格的一致性，店铺的颜色也要具有一致性。保持一致的颜色有助于一个店铺在人们心目中留下较深的印象。

通常，颜色的使用要与所销售的商品保持一致性，这种协调体现的是一种和谐之美。比如作为农资店，首选的颜色就是绿色。但是如果你不是一个行业的先行者，而是想在众多同类店铺中突出自己，或者你已经有了一个强有力的竞争者，那么你不妨选择一种恰恰相反的颜色。这样你可以通过强烈的对此来达到抓住顾客眼球的目的。还是以农资店为例，如果在绿色的农资店一条街中突然冒出来一个红色的店，必然能吸引人们的注意力。

虽然说颜色要有一个基准色，要保持一致性，但是不同颜色的混合使用也是一种不错的策略。可以用不同深浅的颜色来突出该颜色的特征（例如蓝紫色和深紫色，可以体现一种稳重）；可以在中间色中掺杂其他颜色的物品来相互衬托；可以在黯淡的背景上使用明快的颜色来突出商品；还可以用完全相反的色系来形成对比，如黑与白、黄与黑、红与白、黄与红等色彩组合，以一种醒目的色彩来吸引顾客的注意力。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





04. 用音乐营造令人感觉舒服的氛围

在购物环境中，店堂的背景音乐是影响消费者购物感受的一个重要因素。购物过程当中，我们也能获得音乐带来的舒适悠闲之感。其实研究证明，背景音乐能调动顾客的购物积极性，可以大大增加销量。星巴克咖啡店就是一个很好的例子。

在米兰这个充满魅力的城市有1500家星巴克咖啡店，遍布城市的每一个角落。顾客喜欢一整天待在星巴克里边喝咖啡边交谈，于是，闲暇之余，人们立刻就能想到星巴克。世界上对咖啡最挑剔或还没有开发出咖啡市场的国家中，星巴克都已以难以想象的速度在不断增长。能有这种惊人的扩张速度，原因是早在许多年前，星巴克就在店内为顾客提供了能够自己制作CD的音乐平台，踏入星巴克的顾客不仅有嗅觉和味觉的饕餮盛宴享受，与此同时，视觉和听觉也在体验非同一般的世界品牌。

最早提出在店内用音乐营造氛围创意的，就是星巴克的店长，因为时常有顾客向他询问能否在店内播放想要听的音乐，于是他产生了用音乐为星巴克咖啡店增光添彩这一想法。短短几年，在美国的星巴克门店里都有了关于当前播放音乐的提示，可以让那些带着iPod进入门店的顾客随时按键选择喜欢的音乐，在美妙的音乐中度过除了家、公司外的第三空间的休闲时光。在星巴克里，音乐与咖啡就如咖啡与咖啡伴侣般密不可分。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

星巴克旨在让顾客休闲，以音乐来增加气氛，提升顾客的心情指数，从而促进顾客的消费。这是一条行之有效的途径。如果当顾客走进店铺的时候，店内环境不是清冷就是嘈杂，顾客心里定会觉得这个店不是生意惨淡就是管理混乱，原本愉悦的心情也会被破坏。

音乐可以为顾客创造一种轻松、愉快的购物环境，消除顾客和店员的疲劳感，使顾客在乐曲欣赏中挑选商品，产生强烈的购物欲望。同时，适宜的音乐还能引起顾客的听觉共鸣，这种共鸣能引发情绪共振，而情绪的好坏将直接影响顾客对商品的购买选择。

音乐对于促进店铺的销售有着举足轻重的作用，因此，我们在店铺音乐的选择上就不能过于随便，不能由着自己的喜好来。要想让音乐为自己的店铺销售起到一定的促进作用，就必须从不同的时间段、不同的经营特色等诸多方面来仔细考虑。在利用音乐营造热烈的营销氛围的时候，需要注意以下几方面的内容。

1. 背景音乐的选择原则

（1）店铺背景音乐的选择一定要结合店铺的特点和顾客的特征，以形成一定的店内风格。一方面，要通过音乐将顾客中意的购买情境与周围的环境明显区分；另一方面，音乐要能掩盖影响顾客购物情绪的其他嘈杂声。

（2）要选择有独特风格的背景音乐。一方面要尽量选择目标客户群喜欢、心理上能接受的音乐，从而让音乐来延长客户在店内逗留的时间，这么做有助于促进销量的提升。如星巴克在国内的目标客户群是大中城市里的小资一族，所以一般选择爵士乐作为其背景音乐。另一方面，选择的音乐风格最好是永久记忆性的，让顾客一听到就能产生相关联的想象——似曾相识、熟悉、舒服，用音乐将自己与竞争对手相区别。

（3）乐曲的选择必须适应顾客一定时期的心态。 例如，在炎炎夏

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



日，店铺中播放涓涓流水和莽莽草原的悠扬乐曲，能使顾客在炎热中感受到清新和舒适。又如，店铺在大拍卖时，播放一些节奏比较快、旋律比较强劲的乐曲，能使顾客产生“不抢购不罢休”的心理冲动。

2. 不同时间的音响运用

一般来说，在上班前适宜先播放几分钟幽雅恬静的乐曲，然后再播放振奋精神的乐曲，这样效果会较好。因为在上班前，人们的情绪往往还陷在家务事和匆忙的赶路当中，这种幽静恬雅的乐声能使人们的心情宁静下来。接着再用振奋精神的乐声鼓舞大家精力旺盛地去开始一天的紧张工作。当员工紧张工作而感到疲劳的时候，可播放一些安抚性的轻音乐，以帮助大家松弛神经。在交班前或临近营业结束时，播放的次数要频繁一些，乐曲要明快、热情，带有鼓舞色彩，使员工能全神贯注地投入到全天最后也是最繁忙的工作中去。另外，音响应间断使用，在营业较轻松的时间调节气氛。

3. 音量控制

店铺中的听觉环境包括顾客所听到的噪声与乐音。过高的噪声会使顾客烦躁不安，而合适的乐音可以营造一种良好的购物气氛，使顾客心情舒畅。所以，店内音乐音量的控制，以既不影响顾客用一般声音说话，又不被店内外的噪声淹没为宜。如果音乐给顾客的印象过于嘈杂，使顾客产生不适感和注意力被分散，甚至厌烦，将不仅达不到预期的效果，而且还会适得其反。

音乐可以作为悠闲生活中的调味品，灵活运用还能成为店铺销售的一把利剑。音乐如果利用得当、选择有特点、切合销售特色，能挽留顾客在店内的脚步、延长其逗留的时间，这对于店铺销售来说是绝对有利的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





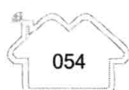
05. 灯光设计要有和谐的色彩

一般来说，人们的注意力最容易被光、色、声、动等因素吸引，所以在店面设计的时候，经营者想要把商品打亮，使商品看起来更加高档、更有品质，就要巧妙地利用一些要素，使其营造出良好的氛围。其中灯光的设计非常重要。

商店的霓虹灯是利用光效果最佳的代表，当然商场的光不仅限于霓虹灯。灯光的用途首先是引导顾客进入商店，在适宜的光亮下来挑选商品。因此，商店灯光的总亮度要高于周围，以显示出商店的特征，使商店形成明亮愉快的购物环境，这样才能使顾客循着灯光进入亮堂的店内。如果光线过于暗淡，就会显示出一种沉闷的感觉，不利于顾客挑选商品，也容易发生售货差错。

商场光线可用来吸引顾客对商品的注意力。因此，商场的橱窗、柜台里灯光昏暗，商品就可能显得古旧而没有吸引力，甚至好像摆了很久无人问津似的。颜色较暗的商品会吸收较多的光，所以如果使用较强的日光灯照射，整个商店的气氛就会明朗起来。

灯饰有的纯为照明，有的兼作装饰用，在装置的时候，一般说来，浅色的墙壁，如白色、米色，能反射多量的光线，达 90%；而颜色较深的墙壁，如深蓝、深绿、咖啡色，只能反射光线的 5%~20%。商店照明中使用较多的灯有日光灯、墙壁投光灯、天花板聚光灯、挂灯与吊灯、



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



角灯、伸缩落地灯和货柜灯等。由于日光灯最省电费，已广为商店所采用，不过商店亦不应一味地为节省电费而忽略商品照明的效果。事实上，有些商店使用大量的日光灯，也未必比重点式照明来得效果突出又省电。

照明在各类商店中的运用要点不同。对于一个服装店来说，照明以不改变衣饰本身颜色的观感为基本点，因为改变了就会破坏商品的价值，影响顾客的购买欲。因此，服装店的照明必须忠于商品的本色，同时，为了增强所陈列服装的质感、光泽感和立体感，需要有重点地突出展示的样品。为达到此目的，可在天花板上镶照明灯，供给商店整体的光度，另置脚灯、顶灯投光以照射模特，还可在接待客人的地方安置吊灯、壁灯或落地灯等。

钟表店和珠宝店为了表现豪华的气派，可在商店的中央悬吊大型吊灯以集中光源，并使用聚光灯直接照射在商品上以繁荣橱窗。天花板可利用镜面玻璃及透明玻璃来增添商品的闪烁感。

家具店通常以日光灯照亮全店，在角落上悬吊小灯做重点式照明。婚房用的家具必须表现出豪华和热闹的感觉。在通道上也应装置日光灯，以免形成阴影。至于有模特儿的陈列，应当用聚光灯照射。

药店和化妆品店最好是采用日光灯。店面可装置天花板灯或吊灯，橱窗则可以日光灯与聚光灯并用，橱柜可利用小灯泡照明。美容小客厅以气氛为先，所以可以悬挂吊灯或迷你小吊灯。

出售生鲜食品或精致商品的商店，为了增强顾客的购买欲，应使用展示性高的日光灯。不过必须注意的是，照明灯具散发出来的热量会降低商品的品质。卖烧腊的店铺，在食品玻璃橱中用带红色灯罩的电灯照明，可以使食品的颜色更加诱人。西式点心店为了表现欧式风格，一般的办法是在天花板上装日光灯，采用微弱的照明方式；当店内顾客增多时再打开吊灯。茶店、咖啡店等是讲究气氛的，那些壁灯、装饰性的小灯泡往往是不可缺少的东西。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





06. 用橱窗提高店面品位

在大街上行走，我们经常可以看到商店橱窗里陈列的琳琅满目的各色商品。有的高雅优美，有的美丽诱人，让人产生购买的冲动。有人说“新鲜度”是一家商店橱窗展示成功的关键。那么，店铺橱窗有什么作用，我们又如何利用它呢?

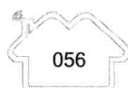
1. 橱窗的作用

一个漂亮的橱窗，同样能够拉近顾客与店铺之间的距离。通过背景的衬托，并配合各种艺术效果，进行商品的介绍和宣传，无疑就够装点店铺，营造气氛。

如果能将橱窗的设计与店铺的整体风格结合在一起，那么店铺的整体形象就会大大提高，进而产生意想不到的宣传效果。具体来说，橱窗的作用主要有以下三个。

（1）促进购买欲望。如果能够用具有艺术性、民族风格和时代气息的物品来装饰橱窗，就会给顾客留下一个良好的印象，并引起他们对店铺内商品的美好遐想，进而促进他们产生购买的欲望。

（2）激发购买兴趣。根据顾客的兴趣和季节变化，把畅销品或新品摆在显眼的位置上，那么，店铺的品位就会迅速提高，顾客也会对本店的商品有一个直观的认识，进而引起对店铺的注意和兴趣。



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



（3）增强购买信心。橱窗直接或间接地反映商品的质量、价格等，不但可以提高顾客选购商品的积极性，还可以增强其购买信心，促使其做出购买决定。

2. 橱窗的类型

与招牌相似，橱窗的类型也有许多种，开店者可以酌情选择。

（1）特写式。特写式橱窗的特点在于运用不同的艺术形式和处理方法，在一个橱窗里集中介绍某一产品，主要有单一商品及商品模型陈列。

适用范围：新产品、特色商品广告宣传。

（2）专题式。专题式橱窗是围绕某一中心点，多以一个特定的环境或特定的事件为主题，把有关的商品组合陈列在一个橱窗里，起到传达主题的作用。专题式橱窗又分为节日陈列橱窗、场景陈列橱窗与事件陈列橱窗三种。

适用范围：传达主题，如绿色食品陈列橱窗、奥运用品陈列橱窗等。

（3）综合式。综合式橱窗是将许多不相关的商品综合陈列在一个橱窗内。它又分为三种，即横向陈列橱窗、纵向陈列橱窗、单元陈列橱窗。由于商品之间的差异较大，开店者在摆放时一定要谨慎，不要使之显得杂乱无章。

适用范围：想要组成一个完整的橱窗广告时。

（4）系统式。有的商店橱窗面积较大，可以按照商品的不同标准进行组合，并陈列在一个橱窗内。系统式可具体分为四种，即同质同类商品橱窗，同质不同类商品橱窗，同类不同质商品橱窗，以及不同质不同类商品橱窗。

适用范围：想分门别类地表现出小店物品的丰富时。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

3. 利用橱窗凸显优势

橱窗的优势很多，然而，在陈列商品的时候，需要注意的内容也有不少。想让橱窗发挥出优势，就必须注意下面这些问题。

（1）陈列商品时，应先确定商品的主题。各种商品均应系统地依主题陈列，使人对所宣传介绍的商品一目了然，千万不能杂乱无章地摆放，分散顾客的视线。

（2）橱窗陈列要反映出店铺的经营特色，使人看后能产生一定的兴趣，并想购买陈列的商品。

（3）橱窗陈列的商品须是商店新近出售的、最畅销的商品。

（4）要有一定的艺术美感。橱窗实际上是艺术品的陈列室，通过对商品进行合理的搭配，可以展示出商品的美。它是反映开店者文化品位的一面镜子，是体现店铺经营环境文化、道德文化的一个窗口。顾客对它的第一印象决定着顾客对店铺的态度，进而决定着顾客的进店率。

（5）季节性商品要按目标市场的消费习惯陈列，相关商品要相互协调，通过排列的顺序、层次、形状、底色以及灯光等来表现特定的诉求主题，营造出一种相互对应的气氛，使整个橱窗成为一幅具有较高艺术品位的立体画。

（6）橱窗的布置应尽量少用商品做衬托、装潢或铺底，除了要注意色彩和谐、高低疏密均匀外，商品数量不宜过多或过少。要使顾客无论从远处还是近处、从正面还是侧面都能看到商品的全貌。

（7）橱窗的建筑设计规模应与商店整体规模相适应，不能影响店面的外观造型。

（8）橱窗横向中心线要与顾客的视线相平，这样整个橱窗内所陈列的商品都会呈现在顾客的视野中。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



07. 用气味烘托店铺氛围

店铺内的气味对创造最大限度的销售额来说也是至关重要的。如果店铺内气味异常，就会影响商品的销售。根据店铺的环境和商品的特性，或放置散发各种香气的花草盆景，或人工制造特别的香味，都是对顾客嗅觉的良好刺激，能使他们在购买活动中精神爽快，心情舒畅，产生购买欲望。如同音乐使人精神放松一样，香味通常对人有积极的影响，环境中适当地散发香味可以创建良好的购物氛围。芳香还有助于净化室内空气，清醒顾客头脑，提高工作效率，是购物环境中不可缺少的一味“添加剂”。

美国国际香料公司将各种人工香料装在精美的罐子中来销售。他们对产品进行定时设置，香料罐子每隔一段时间会将香味喷出来，以吸引顾客上门，实验结果表明这种方法效果奇佳。因此，这种能喷香味的罐子在美国的销路非常好，许多商店会用它们来吸引顾客。

和令人不愉快的声音一样，也有令人不愉悦的气味。这种气味会把顾客赶走。令人不愉快的气味包括地毯的霉味，强烈的染料味，烟味，残留的尚未完全熄灭的燃烧物的气味，汽油、油漆和保管不善的清洁用品的气味，洗手间的气味等。

店铺周围的不良气味也像外部的声音一样，同样会给店铺带来不好的影响。这些气味不仅令人不愉快，与店铺的环境、气氛也不协调。比

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如巧克力和硬果的气味飘入保健食品部，医院诊室很浓的药品气味飘入面包店，等等。

总之，如果是不好的气味，那么，店铺应当用空气过滤设备来驱散它或是降低它的强度。对正常的气味也要适当控制，使它不致使顾客感到厌恶。例如化妆品商店，香水的香味会刺激顾客对香水或其他化妆品的消费需求，但是，如果香水味过于强烈，就会使顾客感到厌恶，甚至引起反感，这样反而会把顾客赶走。

保持空气流通可以保证店铺内空气清新宜人。一般可以采用换气扇，利用空气对流自然通风；或加设门窗防尘帘、经常吸尘除尘以及添置盆景等办法。有条件的商店还可以装设空调人工通风。



09. 设计让人难忘的 LOGO

在中国遍地开花的肯德基是众多海外品牌在我国投资的成功典范，肯德基的 LOGO 也由此成为中国老百姓最熟悉的标志之一。肯德基店铺 LOGO 的主体一直沿用山德士上校的头像，从 2006 年开始才把穿着西装的上校换成穿着红围裙的亲切、和蔼的老人形象，从而更拉近了肯德基与顾客之间的距离。而“肯德基”三个字则缩写为 KFC，其初衷就是摆脱“油炸”这一有悖于现代人崇尚的健康饮食理念的概念。肯德基的 LOGO 一向很注重视觉上的统一性，从开始创业到如今一直保持既定要素——创始人山德士上校的形象；同时，肯德基还不忘跟随时代快餐行

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



业的脚步，不断改进和创新。

肯德基店内所有的产品都印有该LOGO，不管是汉堡的盒子还是外卖用的袋子，甚至送外卖的保温箱也是以红色为底的山德士上校头像。肯德基能够在中国开设这么多的快餐店，店铺LOGO功不可没。

没进过肯德基的人肯定有，但没听说过肯德基的人估计不是很多，大街上随处可见的肯德基的LOGO让人印象深刻，特别是那始终带着微笑、亲切随和的上校老人更是让人过目不忘。肯德基在经历了半个世纪还能够经久不衰，这与管理者认同店铺LOGO视觉传达的重要性有很大关联。肯德基用色彩鲜明、构图简洁明了及贴近人心的设计抓住了顾客的心，时时刻刻唤起顾客对该店铺LOGO的记忆，让顾客想用餐时能立刻喊出“去KFC”。甚至KFC还一度曾经成为百度的热搜词。众多眼花缭乱的店铺LOGO中，肯德基的标志总是让人一眼就分辨出，这完全归功于该LOGO的独特设计，值得商家借鉴。

店铺虽小，但要五脏俱全，要让顾客认定你的店铺是有一定实力的，设计很有个性、新颖的LOGO是一个不错的方法。我们在设计店铺LOGO的时候，应注意以下几个方面。

1. LOGO设计要显示店铺的特点

拥有一个成功的店铺LOGO是区别于其他店铺的有效身份证明，所以在设计LOGO时，一定要谨记，LOGO要显示自己店铺的特点是重中之重。

2. 店铺LOGO必须切合产品主题

确定你的店铺主打什么产品或以什么风格的产品为主，是店铺LOGO设计的基础。要让标志的设计充分展现店铺的经营业务，或是店主的销售理念，这种传达充分贴切，才能让顾客记住你的LOGO，才能

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

让店铺跟随 LOGO 深入人心而走上品牌之路。

3. LOGO 设计以简明易记为最佳

设计标志的目的就是让顾客能记住店铺，促进顾客对该店铺的认知。这就决定了 LOGO 的设计必须色彩鲜明且简单美观，顾客就算是一瞥也能记忆深刻。

4. 用统一 LOGO 店铺形象

设计与店铺形象统一的店铺标志，可以使你的店铺更加有整体感，同时还要把 LOGO 运用到店铺以及店铺墙壁、展台日常营运中经常会用到的一些物件，比如包装纸、名片上，这样一来，店铺的品位和销量都会提升。

店铺的 LOGO 是识别店铺、招揽生意的标记，对店铺的经营内容具有高度概括力和在艺术上具有强力吸引的 LOGO 给顾客造成的视觉刺激和心理影响是非常大的。店铺 LOGO 的形式是多种多样的，我们在选择和设计店铺 LOGO 的时候要综合考虑、灵活运用，以使其发挥出最佳的效果。



09. 室内装潢要具有感染力

装潢是一个店铺室内整体环境的重要部分，它不仅关系到店铺内部

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



的整体环境，而且也影响到购物者的心情。试想，一个糟糕的环境怎能给消费者带来美感和好心情，又怎能让顾客有购买欲望呢？好的店铺环境离不开装潢。下面让我们来看一下店铺的装潢怎样才能具有感染力。

1. 装潢的要素：注意各个环节

在内部装修的大方向确定之后，小店的装潢就要深入到细节的各个方面。例如，地板、天花板、墙壁、货柜货架等的个性化装修，这些问题都不能忽略。

（1）地板设计。对于地板的设计，开店者主要需要考虑地板的装饰材料、颜色和地板图形设计。以服饰店为例，要根据所经营的服饰种类来选择地板的图形：男装店适合采用正方形、矩形、多角形等以直线条组合为特征的图案，以突出男人的阳刚之气；女装店适合采用圆形、椭圆形、扇形和几何曲线形等以曲线组合为特征的图案，以凸显柔美；童装店宜采用不规则图案，例如一些可爱又有趣的卡通图案，以吸引家长和孩子的目光，激发孩子的购物欲。

（2）天花板设计。有些开店者以为天花板没有什么用途，因此在装修的时候也并没有太把它放在心上，但等到店铺开张的时候，总觉得店里还缺少点什么东西似的，这便是没有充分利用天花板的原因。如果合理设计天花板，就能为店铺的室内环境带来美感，同时与空间设计、灯光照明相互呼应，形成优美的购物环境。

天花板的设计，除了材料、高度等因素需要考虑之外，特别值得注意的是天花板的颜色。天花板的颜色要与店铺整体的装修风格一致，要有现代感，要充分表现出店铺的个性。以服饰店为例，如果目标顾客群为年轻女性，天花板的颜色以具有清洁感的颜色为宜；如果目标顾客群为年轻男性，因为他们更加注重店铺的青春魅力，以使用较淡的颜色为宜；而一般服饰专卖店的天花板以淡粉红色为宜，不可采用过于浓烈的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



颜色，以免使顾客产生一种压迫感。

（3）墙壁设计。墙面装饰材料、颜色和墙壁面的使用是墙壁设计的主要内容。店铺的墙壁设计应与所陈列商品的色彩相协调，与店铺的整体环境及其定位相适应。可以在墙壁上架设陈列柜、陈列台，安装一些简单的设备，用于摆放部分货品，或作为商品的展示或装饰用。

（4）货柜货架设计。不要小看货柜货架的作用，在很多人看来，货柜货架略显单调和呆板，会使顾客的购物热情受到一定影响。对此，开店者可以根据店铺的整体风格，合理选择货柜货架的材料和形状，三角形、梯形、半圆形以及多边形等货柜货架，都是不错的选择。如此一来，其呆板、单调的形象便彻底被改变了。

2.“新鲜感”的增加：墙面发挥优势

懂得开店诀窍的人，一定不会放弃任何一个可以利用的地方，就连墙面也能做到物尽其用。将墙面、商品、小店氛围等素材加以组合利用，就能立刻提高店铺的新鲜感，吸引顾客的目光，其效果远远超出人们的想象。

有些店铺一旦装饰好墙面之后便不再改变，这样实在可惜，浪费了一个宣传商品的好处所，倘若加以利用，那么店铺形象就会有很大的提升。

实际操作中，根据店铺面积与经营范围，对于墙面的装饰也应当有所区分。

（1）经营范围较广。如果店铺的经营是以热闹与数量招徕顾客，那么墙面装饰可以华丽为主，但应当注意色彩的搭配，否则便会使人感到混乱不堪。一定要记住一个原则，那就是千万别用商品“淹没”整片墙面。

（2）店铺面积较小。如果你的店铺的规模不是很大，可以利用整片

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



墙面多放一些商品，充分利用店铺空间。建议安装可拆除或移动的挂钩，以方便灵活运用墙面。

更换墙面陈列，会使整个店面焕然一新，从而增加新鲜感，其效果比替换陈列架上的商品有过之而无不及。

3. 系统了解室内装修技巧

对于店铺的室内装修，每个开店者都会依照自己的需要和审美方式来设计，因此，最终的风格也会各有不同。但是，无论选择哪种风格，室内装修都要遵循一定的原则，这样才能保证装修的效果既满足自己的需要，又能够激起顾客的购买欲。

店铺室内装修的主要目的是给顾客提供良好的购物环境，提高顾客的消费欲望。因此，装修设计要结合商品特点来进行，独特雅致的装潢不仅能够给顾客带来视觉上的享受，更重要的是，它能使顾客在一进店门就被店内的商品所吸引。

与此同时，下列问题也需要特别注意。

（1）服务台应该开设在显眼的地方，以便于顾客进行咨询。

（2）最好在店内光线较暗或较弱的地方设置一面镜子。镜子能够很好地反射灯光，使商品更加醒目、光亮。

（3）收银台应设置在货位的两侧且要高于货位。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



10. 室外装饰的要求与技巧

一个好的店铺装饰会给人一种舒适的感觉，让人有想进店消费的冲动。因此，店铺的外在形象非常重要。

1. 室外装饰的要求

（1）外观规划要顺应大环境。店铺的外观集中体现于室外装饰的风格。任何店铺的开设和发展都处于一定的大环境中，所以，在规划开店的时候，就要考虑到顺应大环境的变化，对店铺的外观进行系统的规划。

（2）装饰方式要有灵活性。店铺的室外装饰要考虑到能随着顾客的需要、季节等一些因素的变化而变化，因此要尽量采取自由、简单的方式，各种装饰物要能够重新组合或拆卸、变动方位或改变式样，做到低成本、高效率。这样一来，不仅能节约装修费用，也有利于店铺未来的发展。

（3）突出行业特点。店面外观设计的基本要求是：要能够鲜明地显示出它是商业建筑而非其他公共建筑物，在店面的风格和形象上要能反映出店铺的经营特色，使过路人在较远距离就能清楚地辨认，给人留下一个深刻的印象。

（4）迎合顾客的喜好。店铺的外部装修结果，归根结底是要给顾客看的。因此，开店者在规划装修时应该把握顾客生活、意识的变化趋势，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



了解如今哪种风格是比较受顾客欢迎的，从而提升店铺的时尚感与品位。

（5）要有独特的风格。店面的外观设计必须与周围的商业设施环境有一定的区别，要向顾客显示出一种特殊的形象与品位，以此来区别于其他竞争者。譬如，有一些卖玉器、字画、古董的小店会有意识地把中国古代的建筑风格糅合到现代建筑形式之中，使悠久的历史风貌完美地体现出来，与其所出售的商品相映成趣。

（6）有较高的能见度。店铺外观的能见度，指的是在一定距离内，步行或驱车者能够看到店铺外观标志的程度。如果能见度差，顾客在比较远的距离甚至在近处都不能够识别店铺标志，不仅会给顾客带来不便，还会影响店铺商品的销售。因此，提高店铺的能见度，是店面外观设计的一个重要问题。一般来说，能见度的提高主要是靠构成要素的独特性和鲜明性，如独特的建筑外形、鲜明的招牌、光彩夺目的照明装置、宽敞的入口、诱人的橱窗等，均能吸引路人的目光，给他们留下一个深刻的印象。

（7）尽可能地方便顾客。店铺外装修除了应具备结构美观、引人注目的特征之外，最重要的是要为顾客提供方便，要便于顾客行进或停车。

2. 室外装饰的技巧

商店外观设计主要包括立体造型、照明、橱窗、招牌与文字、装饰、绿化以及室外地面等。从设计上看，店铺室外观装饰的最终目标是提升店铺形象、吸引顾客促销商品以获得利润。为了实现这一目标，我们就要采取一定的技巧，从而做到令顾客满意。

（1）装饰要简洁。宁可“不足”，也不能“过分”，不能采用过多的色彩渲染和线条的分割，要免去过多的装饰，不能让顾客感觉到“太累”。

（2）字体要适宜。招牌上的字体大小要适宜，过分粗大会使招牌上的内容显得太过拥挤。除非特殊情况，否则不能使用狂草或外文字母。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



（3）色彩要统一。店面的色彩要统一协调，不宜采用过分强烈的对比色。



11. 特色卖场设计

卖场的设计，是指店铺内货架、通道、饰品的布局。合理的布局不但能充分利用店铺内的有限空间，也会降低经营者的投资成本。所以，卖场设计对于店铺经营也是很重要的。

卖场设计是一项复杂的工作，一个成功的卖场设计要兼顾到方便顾客购物、灵活变通、合理利用空间、节约经营成本以及美观舒适等方面。

1. 跟着顾客的感觉走

一个卖场设计得好与不好、实用不实用，最终的检验员不是这个卖场的设计师，也不是店老板，而是一个个进入卖场消费的顾客。顾客能被你的设计所吸引，能产生消费欲望，方便购物，那就说明卖场设计是成功的。你的设计如果让顾客怎么看都觉得别扭，那么即使你花费再多的心思也是枉然。那么，如何才能设计出一个令顾客满意的卖场呢？

最主要的一点就是要了解该地段购物人群的消费心理，详细了解他们的喜好、消费水平等，在这个基础上确定卖场的设计风格，并将之贯穿于每个细节设计中。比如以年轻女性为目标顾客的卖场，通常要具有现代感，体现个性并洋溢着青春活泼的气息。



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



因此，卖场设计必须要尊重顾客的感觉。

2. 卖场设计的灵活变通性

如果一个店铺的卖场始终没有变化，夏季是这个样子，到了冬季还是这个样子；去年是这样，今年依然没有变化，你想想，会是一个什么样的结果？走进你店里的顾客将会越来越少，你的生意将会逐渐惨淡。为什么会这样呢？因为你的店铺的布局缺乏新鲜感。当顾客对你始终如一的布局感到厌烦之后，是不会再跨入店门的。

一个卖场是有生命的，同时它也肩负着一定的使命。它需要保持一种活力，亦需常常补充新鲜的成分使它走向生命的旺盛时期，这个时期一旦走过，它的使命也就完成了。

卖场应随着季节、节庆日及消费者偏好等不断变换，“装束”，使之更加人性化、更加有朝气和亲切感。比如，冬季采用暖色调的背景，给人以温暖如春的感受；夏季则换用冷色调，给人以清爽、舒适之感。又比如，在雨季，商店可重点加强雨具的陈列：设置一个清新雅致的空间，将五彩缤纷的雨衣、雨帽、雨伞、雨鞋等优美地搭配成组。这样不仅能使店面充满生机，也能吸引顾客的注意力。

3. 合理利用有限的空间

一般小本经营，店铺的面积都不可能很大，这就需要合理地利用有限的空间，最大限度地展示店铺的商品。

以最佳陈列位置、最大陈列空间、最高清洁度、最优化理货管理展示良好的品牌形象，能够营造出具有强烈感官刺激的售卖环境，进而促进顾客消费。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

4. 卖场设计的经济性

卖场装饰布置的目的是扩大销售量，增加利润，所以对卖场设计的投资是很有必要的，但这绝不意味着可以盲目地、无计划地投入。

卖场设计作为一项投资，在投资之前应该做好评估，慎重考虑是否值得投入，投入多少资金才是合理的，如何以最小的投入获得最高的回报。

比如，为了配合卖场设计的灵活变通性，卖场的设施应尽可能不采用牢固且不易拆换的货架等，因为这样改造起来非常困难，势必浪费资金。而如果一开始就尽量选择能随时变化、可变性高的设计、材料、设施，就能在改造的时候避免许多不必要的浪费了。

一个高回报的卖场并不意味着要投入很多资金，有些店铺在设计卖场的时候投入资金不多，但也照样能吸引顾客，问题的关键还是要看你是否能抓住顾客的心。

5. 美观舒适卖场的布局方法

卖场的整体布局以及局部布局都要给人一种美观舒适的感觉。其效果主要通过空间布局和通道布局来体现。

（1）空间布局。每个店铺的空间格局、大小虽然不可能一样，但一般都可划分为基本空间、员工空间和顾客空间三个部分。

①基本空间。基本空间就是店铺中陈列展售商品的场地，是店铺经营的主要空间。基本空间的布局设计要方便顾客挑选商品，不能太狭小，太小会显得很拥挤；也不能太大，太大会造成空间浪费。在设计时应根据货架上陈列商品的大小合理设计。

②员工空间。即店铺店员接待顾客时使用的地方。员工空间的大小要根据店铺规模、店员的人数来定。

③顾客空间。顾客参观展售商品、挑选商品和消闲的地方称为顾客

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



空间。一般的店铺都没有考虑到为顾客设置一个休息的空间，但从店铺长远发展的角度来看，店铺空间的设计要体现人性化，就要为顾客提供一个购物累了之后休息的场所。

（2）通道布局。良好的通道布局可引导顾客很自然地走向卖场的每个角落，当然这需要以商品配置和陈列来巧妙地加以辅助。一般来说，通道设计有以下几种形式：

①直线式。又称格子式，是指所有的柜台设备在摆放时互成直角，构成折曲通道。

②斜线式。这种通道的优点在于它能使顾客随意浏览，气氛活跃，易使顾客看到更多商品，增加购买机会。

③自由滚动式。这种布局是根据商品和设备特点而形成的各种不同组合，或独立，或聚合，没有固定或专设的布局形式，销售形式也不固定。

此外，在设计特色卖场的时候，设计师考虑的首要问题是顾客、店员的安全，防止因购物拥挤或其他原因发生意外事件。安全是第一位的，没有一个安全的购物环境，生意想好也好不了。



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第三章

抓住眼球，陈列到位显魅力——旺铺陈列



如果一件商品能够摆放在合适的位置，会让顾客感到赏心悦目，其消费欲望也会大大增加；反之，顾客不仅没有购买的欲望，反而会对店铺的品位产生怀疑。因此，很多成功的开店者认为：商品陈列就是店铺最佳的广告。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



01. 明确商品分区

我们在日常生活中会发现，在刚进入书店的时候，各种各样的书籍让人眼花缭乱。但是仔细一看就不难发现，书籍都分门别类摆放着。如语言类的书籍，下分各个小门类，有英语、汉语、俄语、日语、西班牙语等。文学类还按照文体进行分类，有散文、小说等，其中还有很多网络流行小说自成一列，下分成玄幻类、流行类和历史类等。将这些书籍进行细致的分类后，顾客挑选自己要的书时，找到相对应的那列书架，再根据小区别甄选即可。这样不仅不拥挤，顾客找书快，而且结账也快。就算是顾客第一次进门买书，也不用担心书籍太多而找不到自己想要的书。在现实生活中，很多店铺的商品陈列杂乱而没有明显的区分标志，顾客进门，特别是第一次进店铺的顾客，往往会因为不熟悉而在店内转了半天，结果还是找不到自己想要的商品。

因此，种类繁杂的商品就要有明确的分区，这样才能方便顾客购物，让顾客感觉简洁明了，店家在提高销售质量的同时也提高了销售效率。商品在陈列和分类时应注意以下几点：

1. 不同功能的商品分别陈列

这是货品分区的一个大原则，即功用完全不同的货品，原则上不应陈列在同一区域内。如大型超市里，生活用品，化妆品，服饰，食品，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



水果……它们都有各自的分区。这样消费者在进入超市之后，就能够直奔自己要购物的区域，省去了大量的时间。

2. 功能相同的商品分类陈列

我们去超市购物时往往看到，洗漱用品类的牙刷、牙膏、香皂、洗发水……这些往往都是分开来陈列的。还有一些服装类货品放在一个区域内，会根据服装的不同风格而分门别类陈列，如休闲类的服装为一个门类，运动类和正装类各为一个门类。这样就会在顾客把大体区域分辨出之后，再在小区域里找到自己所要的商品。如果不是这样陈列，不仅占用空间，还会给顾客一种卖场十分混乱的印象。

3. 同类商品陈列高低档应区分

即对于同一类别的商品应该有所区分，区分陈列时，应重点突出高档商品，让顾客能一眼就分辨出这是较高档的；而一些价位相近的商品则可以放在一起，形成对比。来看一下商场里的化妆品陈列：普通的擦脸油、洗面奶之类分门别类陈列在货架上，但是像欧莱雅、玉兰油、资生堂、旁氏这些大牌子，往往会有自己的专柜。它们虽然都在化妆品区域，但是你一眼就能分辨出档次的高底。

明确商品的分区是你的举手之劳，不仅方便了顾客挑选和购买，还能方便你及时添加货物和查询货物。古语就有“没有规矩不成方圆”之说，循规蹈矩并不等于墨守成规、顽固不化，在很多时候，还是要遵循一定原则的。所以，开店者一定要遵循这个原则，将自己的店铺打理得井井有条。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



02. 商品陈列方式要符合人体身体心理特征

在很多人看来，商品陈列和货架管理也许是简单得再也不能简单的基础工作，但是恰恰是这些基本的简单工作，却往往起着关键作用。好的商品陈列能让商品在货架上充分显示其特性，最大限度地吸引顾客。

那么，商品陈列有哪些方法呢？

1. 集中陈列法

集中陈列法，就是把同一种商品集中陈列于一个地方，是店铺商品陈列方法中最常用和使用范围最广的方法。这种方法比较适合那些周转快的商品。下面以目前普遍使用的高度为165cm的货架为例，将商品的陈列段位做4个区分，并设定每一个段位上应陈列的商品。

上段。指的是货架的最上层，高度一般在120～165cm之间，该段适合陈列一些推荐商品，或有意培养的商品，该商品到一定时间可移至下一层黄金段。

黄金段。黄金段的高度通常在85～120cm之间，它是货架的第二层，是人眼最易看到、人手最易拿取商品的位置，所以是最佳陈列位置。此位置一般用来陈列高利润商品、自有品牌商品、独家代理或经销的商品。

中段。货架的第三层就是中段，它的高度在50～85cm之间，这个位置一般用来陈列一些低利润商品，或为了保证商品的齐全及因顾客需

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



要而不得不卖的商品，也可陈列原来放在上段和黄金段上的已进入商品衰退期的商品。

下段。下段就是货架的最下层，其高度一般在离地 10 ~ 50cm 之间。这个位置通常陈列一些体积较大、重量较重、易碎、毛利较低、但周转相对较快的商品，也可陈列一些消费者认定品牌的商品或消费弹性低的商品。

2. 整齐陈列法

整齐陈列法是指按货架的尺寸，确定单个商品的长、宽、高的排面数，将商品整齐地堆积起来以突出商品数量感的方法。整齐陈列的货架一般配置在中央陈列货架的尾端，陈列的商品是商店欲大量推销给顾客的商品及折扣率高的商品，或因季节性需要顾客购买率高、购买量大的商品，如夏季的清凉饮料等。整齐陈列法有时会令顾客感到不易拿取，必要时可以进行适当调整。

3. 盘式陈列法

盘式陈列法是把装商品的纸箱底部作盘状切开后留下来，然后以盘为单位堆积上去的方法。这样不仅可以加快商品陈列的速度，而且在一定程度上提示顾客整箱购买。有些盘式陈列，只在上面一层作盘式陈列，而下面的则不打开包装箱，整箱地陈列上去。盘式陈列架的位置可与整齐陈列架一致，也可陈列在进出口处。

4. 突出陈列法

这种方法是为了打破单调感，而在中央陈列架的前面将商品特殊陈列在突出位置的方法。如在此做一个突出的台，并在其上面堆积商品，或将中央陈列架下层的搁板做成一个突出的板，然后将商品堆积在此板上。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



5. 悬挂式陈列法

把没有立体感、扁平或细长形的商品悬挂起来的方法称为悬挂式陈列法。这种方法能使这些本无立体感的商品产生良好的立体感效果。目前，工厂生产的许多商品都采用了可用于悬挂式陈列的有孔型商品包装，如糖果、剃须刀、铅笔、儿童玩具等。

6. 兼用随机陈列法

兼用随机陈列法是一种同时兼有整齐陈列和随机陈列特点的陈列方法，其功能也同时具备以上两种方法的特点，但是兼用随机陈列架所配置的位置应与整齐陈列一致，而不能像随机陈列架那样可配置在中央陈列架的过道内或其他地方。

7. 随机陈列法

随机陈列法是为了给顾客一种“特卖品即为便宜品”的印象，而在确定的货架上将商品随机堆积的方法，适用于特价商品。采用随机陈列法所使用的陈列用具，一般是一种圆形或四角形的网状筐，此外还要带有表示特价销售的牌子。随机陈列的网筐的配置位置基本上与整齐陈列一样，但也可配置在中央陈列架的走道内，紧贴在其中一侧的货架旁，或者配置在商店的某个冷清的区域，以此来带动周边陈列商品的销售。

8. 端头陈列法

所谓端头，是指中央陈列架的两端，是顾客往返频率最高的地方。端头一般用来陈列要推荐给顾客的新商品，以及利润高的商品。放在端头陈列的商品如果是组合商品，比单件商品更有吸引力，因此端头陈列应以组合式、关联性强的商品为主。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



9. 岛式陈列法

在商店的进口处、中部不设置中央陈列架，而配置特殊用的展台，这样的陈列方法叫作岛式陈列。其用具一般有冰柜、平台或大型的网状货筐，除此之外，还有一些在空间不大的通道中进行随机的、活动式的岛式陈列所需的活动台、配上轮子的散装筐等陈列用具。



03. 商品陈列要有视觉冲击力

店铺经营中，要吸引消费者的眼球，促进销售，就应该在每个细节上力求做到与众不同。尤其要在商品的陈列上下足功夫，因为商品陈列视觉冲击力将会直接影响消费者的购买行为。

"现在是一个视觉营销时代。"中国美术学院室内展示设计课程教授王伟民如是说。物品的视觉冲击力是顾客决定购买的一个重要因素。经过卖场陈列师合理搭配后的服装往往可以给消费者一种视觉冲击，从而激发消费者的购买欲望。

毫无疑问，一件商品在消费者心中的形象，很大程度上是建立在商品展示陈列的直观印象之上，所以，要想赢得顾客的青睐，就必须对商品进行巧妙的展示和传达。

伦敦郊外的 JIM 是一家洗车店，它没有什么特别突出的地方。但令人倍感意外的是，该店的生意出奇的好，据估计至少比别家洗车店的生意好两三倍。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

该店洗车既不比别家干净，又对顾客没有什么特别的优惠，究其生意兴隆的原因，就在于排置于店前的两部同型的BMW牌汽车。右边蒙上一层尘埃的一辆车前挂着一个“车洗前”的牌子，左边全身光亮亮的车子前挂着一个“车洗后”的牌子。这种做法跟刊登在报纸杂志上“使用前”“使用后”的药品广告的照片是相同的。展示两部有明显差异的车子，产生了吸引顾客的作用，以致JIM洗车店的生意特别兴隆。

可见，布置广告或摆放商品应该多换几个角度，这样就会多给顾客带来一些视觉上的冲击，容易给顾客带来良好的第一印象，也更容易打动顾客。

在店铺林立、竞争激烈的今天，要得到顾客的好印象并不是一件容易的事。但也不是没有办法可寻。像上面那个洗车店一样，利用人的视觉进行商品陈列就是一个不错的选择。为此你要努力做好以下三个方面的工作：

1. 给顾客一个鲜明的印象

在商场里，顾客常常会面对大量的商品信息，这是他们的注意力最容易分散和降低的时候，所以，商品展示、陈列给人的第一印象是最为关键的。无论商品陈列、灯光分布还是整体布局，都必须形成一个视觉亮点和中心，并且既要做到“言”之有物，又必须清晰明了，才能使人过目不忘，并且留下深刻的印象，等到以后再次见到这件商品的时候，便会有记忆犹新之感，使印象得到进一步强化。

为了给顾客一个清晰、深刻的印象，在进行商品陈列设计的时候，应该对视觉中心和想要突出的内容有所选择，做到合理规划。

2. 保持风格的连续性和一致性

商品在陈列的时候要注意始终保持一个特有的风格。因为，风格鲜

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



明的事物可以使人在一瞬间获得强烈的视觉感受，比起具体的那些细节更容易区别和把握，视觉传达就更加有效。

保持风格的持续稳定，绝不是说设计创意和手段、方法上的一成不变，相反地，恰恰需要在思路、观念和手段上不断地创新和变化，才能把风格坚持下去。因为，风格并不是各种形象素材的简单叠加，而是它们综合的结果。所以，正确的做法是把风格作为一个整体形象来把握，同时要创造性地对技巧和工具加以运用，始终保持形象的鲜活。

3. 生动的形象

无论是产品、包装，还是品牌名称、标志的设计，都不可能是完美无缺的，这就需要我们在展示和陈列设计时加以修饰和“包装”。这就好比是人的五官一样，你在单独看的时候并不一定很漂亮，但它们有机组合在一起，就可能有十分生动的表情和无穷的韵味。

生动就是给人视觉上的冲击和联想的乐趣，所以，一切闪烁的、明亮的、反差强烈的、新鲜有趣的事物都会使人的眼前一亮，进而产生观赏的需要；而能够启发思想、激起好奇心、具有幽默感和构思巧妙的事物，能让人产生许多联想，在脑海里形成各种各样的形象。

因此，在陈列商品时，要调动灵活多变、不拘一格的创造思维，使其视觉表现力和感染力大大加强，收到独一无二的效果。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





04.做好商品色彩搭配

某服装店铺的橱窗内有一件嫩绿色的上衣，这是刚从香港进的最新款式。因为是本店铺重点推出的新款服装，所以店主就把它挂在橱窗内吸引过往顾客的眼球。但问题是只有一件上衣，不可能在模特身上只穿一件上衣。店主考虑了半天，终于选定一条深紫色的百褶裙作搭配服装给模特穿上了。可能真的是上衣很有型的原因，进店询问的顾客不少，但是很多顾客仔细看了后又扭头走了。过了很长时间，橱窗内的衣服还是一件都没卖出去。店主急坏了，她想不明白到底是哪里出了问题。直到有一天，一位顾客在橱窗外不经意地说了一句："衣服款式还可以，不过色彩的搭配好显老。"这一听店主全都明白了，原来不是那件上衣的错，而是裙子的搭配出了问题。店主立刻请教懂行的人，挑了一条嫩黄色的纱质裙搭配，结果刚挂出来就被顾客整套买走了，而且还是原价卖出的。

当我们走进一家店铺的时候，若商品琳琅满目且色彩丰富，立刻就能让我们停下脚步慢慢欣赏。如果单调乏味或者"老土"，往往我们掉头就走。其实色彩不仅可以表现情感，还能刺激视觉注意力，并由此快速传达商品的某种信息，这就是我们在购物时容易被商品的颜色所吸引的原因。

那么，在做商品色彩搭配时，店家需要注意哪些问题呢？



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



1. 对比色彩搭配

对比色彩搭配就是相隔较远的色彩相搭配，这样对比鲜明，一般能够凸显重点，视觉冲击力大，从而能够吸引顾客的注意力。比如黄色与紫色，红色与绿色。但一定要注意，在对衣服进行色彩搭配时，万不可把同为冷色调的商品搭配在一起，如深褐色、深青色一类的服装就不能和黑色搭配在一起，这样容易产生和黑色抢色的效果，也就是我们常说的顺色，这样会让整套衣服没有亮点，还会给人一种沉重、严肃、没生气的整体感觉。

2. 色彩搭配需注意销售环境和购买人群

在色彩搭配上还应该考虑周围环境。在什么样的销售环境下，就需要搭配出什么样的色彩风格。比如说热闹的环境就需要鲜艳的色彩陪衬，大红大紫的色彩为首选；清静的环境则搭配出素雅的色彩较为合适。用色彩烘托所要包装的商品，在一定程度上能起到冲击顾客视觉的作用。一个包装精致、外观有着柔美色彩的商品往往会赢得顾客的认可。此外，色彩搭配还需考虑购买人群的不同层次和文化品位，不同文化层次的顾客喜好的颜色不同，因而应区别对待。

3. 遵循色彩搭配原则

色彩搭配原则即一些色彩搭配的固定模式，遵循这种既定的搭配模式对商品而言是有利无害的。不仅能够吸引顾客的眼球，还会让人觉得你是一个有品位的店主。如大众色——白色、黑色被认为是“百搭”，虽可与任何色搭配，但要想取得不一样的效果就需要一定的技巧了。白色与红色搭配给人一种大气、大方的感觉，而白色与象牙色搭配则可以充分展示个性。再如蓝色，在所有颜色中蓝色是最难搭配的色彩，若与白色搭配则会有一种轻盈的妩媚气质；通常紫色被认为是带有神秘色彩的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

颜色，若紫色与蓝色搭配，不仅会让人有一种微妙的感觉，还显得比较高贵。

如果懂得色彩搭配的人做起这项工作来会比较容易，但对于开店新手来说可能就是一件非常吃力的事，这就需要你更加努力地去学习一些色彩搭配方面的知识。



05. 陈列要不断变化保持新意

变化的商品陈列是店铺取得良好销售业绩的途径之一，它会为店铺的日常经营带来持久的活力。

平常逛街时，如果我们足够细心的话就会发现，有些店铺的经营者经常将悬挂、陈列的商品来回挪动，或者把左边的货调到右边，把右边的货调到左边，或者把货品做一些方位上、展示上的一些小小的变化。这是为什么呢？这主要是为了保持商品陈列经常变化和出新。有些人可能不太明白了，这样来回地做无用功到底有何益处呢？其实，这样做的益处可大了。

商品的陈列是随着时间和季节等外部的变化而变化的，一成不变的商品陈列就如同一潭死水。如果一家店铺能够经常保持商品陈列的变化，顾客就会觉得该店铺总有新商品，就会更加容易走进店铺。比如，有这样一家女装专卖店，它就是靠始终保持商品陈列的新意而一度成为旺铺的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



这家女装专卖店刚开业的时候，销售业绩并不那么理想，于是店老板想了一个办法，决定在商品的陈列上做点儿文章。于是，他找人设计了便于移动的带滑轮的衣架，可以随意到处推动，以便让外面的过往行人可以清楚地看到服装的最佳角度。店老板的这一招还真的挺管用，专卖店的顾客明显地比以前增多了很多。

为了达到进一步吸引顾客、刺激销售的目的，店老板在以后的经营中更加注重商品陈列的艺术效果，并摸索出了一些新颖独到的商品陈列方法，比如根据气温的变化来陈列商品。

初春时天气的冷暖还不定，时而寒冷，时而像已进入初夏一般。那么该店在初春陈列的商品是春天穿的女衬衫，在寒冷的日子里，他们在陈列的女衬衫上面的胸前搭一条围巾；在晴暖的日子里，他们就解开女衬衫的扣子。有时候店铺的销售量会受气候、气温的影响，所以根据气温的变化来变更商品的陈列方式，就会收到意想不到的效果。而且，为陈列的女衬衫搭围巾、解扣子之类的举手之劳也无费用，这一促销方式可谓无本万利。

可见，不断变化和保持新意，这样的商品陈列才会有市场。但是，作为店铺的经营者，你也要知道，商品的陈列变化也不是随心所欲的，也要注意与相关因素的配合：一是要符合店铺的整体形象；二是要符合店铺的促销策略；三是要适应季节的变化；四是要便于顾客选购；五是要美观大方，富有艺术感。

要始终保持商品陈列的新意的同时还必须做好以下两方面的工作：

（1）注意陈列道具的选用。商品信息是靠什么来传达的呢？商品的信息只能依靠它自身的展示向消费者传递。店铺经营者应该竭尽全力对商品予以美化，展现其最美的一面给顾客看。而这个过程的实现，有一样东西起着至关重要的作用，那就是陈列的道具，道具的选择和搭配很重要。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

举一个非常简单的例子，将一件高档服装很随意地挂在一个普通的衣架上，其本身蕴含的高档韵味就很难显现出来，这样顾客就可能看不上眼。但是如果把它“穿”在模特身上，配上恰当的光线，再辅以其他点缀、装饰，其高雅的款式、精致的做工就很清楚地呈现在顾客面前，使顾客很容易为之所动。

可见，如何依照商品的特色、特性挑选合适的道具来进行展示与陈列，对提升店铺的整体形象和促进店铺的整体销售都有很大影响。

（2）重视陈列方法、技巧的创新。有了合适的陈列道具，还只是将陈列做得富有新意的第一步。实际上，陈列的方法和技巧才是最为重要的，忽视了这个关键的因素，就很难达到预期的陈列效果。例如，对鞋子的陈列，如今越来越多的店铺采用了灯光网板，灯光网板陈列的效果要远比原来的普通层板好，但它同样必须结合鞋子的颜色、大小、款式、价格等来陈列，这样才能做到美观、大方，从而吸引顾客。

还比如，在刚开始的时候连锁超市内销售的毛毯，大都是用普通层板将包装好的毛毯按照颜色、价格等直接陈列在货架上，尽管这种排列也很整齐，而且还能保持清新干净的效果，但是给顾客的感觉却是死气沉沉、毫无活力，顾客看到的也只是一个个包装好的陈列品而已。然而，现在的购物广场却对此种陈列进行了大幅度的创新，将毛毯的样品展开来裸挂在挂钩上，通过这种方式，不但使商品有了充分的展示空间，顾客也有了充分了解商品的机会，也就更加容易选购。

欲保持商品陈列的新意，首先必须了解商品的功能、外表、包装等特性，其次选择其最独特之处作为展示的突破口，最后再进行包装设计，这样才能达到以其最好的一面来吸引顾客的目的！

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



06. 商品陈列要突出主题

对于商品的销售来说，没有主题陈列的店铺绝对不能算是一个成功的店铺。主题陈列的目的就是通过主次分明的商品陈列，让顾客清楚地看到店铺的商品构成，能够很容易地找到自己想要的商品。

所谓主题陈列，即在商店内创造出一个生活场景，使顾客一进入店铺便产生一种宾至如归的感觉。商店，尤其是一些专卖店，其生命力就在于为人们创造想象空间，因此按照一定的主题进行商品陈列是一个很重要的课题。但是，在店铺经营中，却不是每一个开店者都明白这一点。比如，下面例子中的店主就没有做到这些。

某服装店，商品的种类五花八门，十分丰富。但是，许多顾客都是进来随便逛一逛便转身离开了，很少有购买者，这样的情况让店主非常头疼。问题到底出在哪里呢？店主百思不得其解。有一天，店里来了一位顾客，与别的顾客一样，看了看就要转身离开，店主急忙迎上去，很热情地说："您好，大哥，店里这么多服装，为什么您就不仔细看一看呢？"

这位顾客摆摆手，笑着说："你自己看看，你这店里像什么样子。我原本是想给孩子买件衣服，但进来后才发现，你的店压根儿就是个'大杂烩'。你将休闲装、西装、毛衣、皮衣、童装等一些服装都横七竖八地堆在一块儿，看起来'内容'很丰富，但给人的感觉就是一个字——

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



乱。”直到这时，店主才明白了顾客一个个抽身就走的原因。

由此可见，店铺在陈列商品的时候，一定要有鲜明的主题，如果做不到这一点，销售业绩就很难有保证了。

当然，要真正做到突出主题其实是一件并不轻松的活儿，它需要你进行多方面的研究和思考：一方面要反映出店铺的宗旨和特征，另一方面还要迎合时代的潮流。例如，如果你开的是休闲时装店，那么商品的选择就应该追求自然、轻松和悠闲风格，店面布置及商品展示要着重突出休闲及运动性服装。假如你店铺的规模较大，你还可以布置若干休闲活动的场景，诸如舞厅场面、滑雪场面、沙龙场面等，并用模特儿所穿的服装来引起顾客购买的兴趣。

商品的主题陈列只有做到与众不同，才会在竞争中略胜一筹。像这样的小例子在我们的生活中有很多。

日本有一家花店出售各种鲜花，店面陈设与别的花店没什么两样，经营状况也一般。这家花店的店主非常喜欢蔷薇花，于是就将花店改为专卖蔷薇花，店里摆放着二十来种名为“蓝色之梦”的罕见的蔷薇花。这样，这家花店就与其他花店有了一定的区别，花店的特色吸引了不少顾客。但需要蔷薇花的人毕竟有限，于是店主又根据这个主题，收集了各种印有蔷薇花图案的商品，如桌布、椅垫、餐盘以及一些小装饰品等，统统陈列于店面销售，结果生意非常好。这种方法不仅吸引了对蔷薇花有兴趣的顾客，也使对蔷薇花不了解的顾客发现了此花的独特魅力。

上面这个花店店主的招数相当奇妙，在适当的时候，你也可以借鉴。

一般而言，专卖商店的主题表现，除了需要货架、模特儿，样品、空间等一些硬件设施外，还应注意气氛和格调的配合。例如：服装店应该突出潇洒、漂亮；食品店应该注意整洁、卫生；电器店应显示现代感；钟表店应呈现生命和时间的关联。即使同为服装店，因为等级不同，商品的陈列也应有所差别。总之，表现形式应与主题一致，这样才会形成

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



特色，受到顾客的喜爱。

另外，由于顾客的价值观念是各不相同的，因此你应该设法了解顾客的需求，然后给予其最大程度的满足。如何满足呢？就商品陈列而言，就是要求你突出陈列主题，让顾客进入他们心仪的陈列区域尽情地挑选商品，而不是像在旧货市场淘宝似的，东翻翻，西找找……

一般来说，商品主题陈列主要有以下几种方式，你可以灵活运用：

（1）特定陈列。特定陈列是指通过各种形式，采用烘托对比等手法，突出宣传一件商品。特定陈列法对于报道商品信息、宣传介绍新产品、扩大销售等都有很好的效果。

（2）事件陈列。以社会上的某项活动为主题，把关联商品组合式陈列，如大型运动会期间的体育用品橱窗。

（3）节日陈列。以庆祝某一个节日为主题组织节日商品陈列，如中秋节以各式月饼等组合的橱窗；圣诞节以圣诞礼品、圣诞老人等组合的橱窗。这样既可以突出商品，又能够渲染节日气氛。

（4）季节陈列。四季服装、夏季纳凉商品、冬季御寒商品等季节性特征突出的商品多采用这种方法陈列。在制订季节性商品销售计划的同时，将准备大力推销的商品及时陈列出来，使顾客感觉到新的季节即将到来而产生购买欲望

（5）场景陈列。根据商品用途，把有关联性的多种商品设置成特定场景，诱发顾客的购买行为。如将有关旅游用品设置成一处旅游景点，吸引顾客的注意力。

要让主题陈列具有超级吸引力，就必须注意这样几个小诀窍：一是完成陈列工作后，故意拿掉几个商品，借此显示商品良好的销售状况；二是配合陈列空间的大小，充分利用广告宣传品来吸引顾客的注意；三是正确摆放商品的标签；四是充分利用现有商品数量，堆放在一起显示气势；五是陈列时把每个品牌的商品划分清楚。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





07. 同类商品比较性陈列

一天，小赵在逛超市，他还是像平常一样走到自己经常买的饮料面前，他发现这种饮料正在促销，原本一瓶价格是3.9元，现在三瓶才9.9元。小赵想：反正自己总是要喝的，趁这会儿便宜就多买点回去。于是他拿了好几捆促销的饮料往结账处走去。到了结账的地方才发现，好多人跟他一样，看着这种饮料便宜就拿了好多。

这就是典型的同类商品比较性陈列。把同一类商品根据价格或数量的不同陈列在一起，让顾客自己分析购买哪一种比较实惠后再选购。如上例中，一样的饮料，但单瓶销售的售价就高，而三瓶捆绑购买，平均下来每瓶的价格比平时低了不少。顾客经过这么一比较，就知道怎么买比较合算了，虽然一次买的数量会比平时多一些，但价格便宜不少也觉得值。这么一来顾客觉得很实惠，商家的销售量也比平时增长了不少。

比较性陈列很容易增加商品的销售量，但也不是随便哪一款商品都能进行比较性陈列的。一般而言，这种比较性陈列必须经过商品在价格、包装、进货量等方面的良好规划，这样才能达到最大的效果。

1. 最好是同类商品进行比较

比较性陈列就是同一种商品的比较，而不是这种商品与另一种商品的比较，不是同一类商品的陈列没有可比性，也就激不起顾客的强烈购



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



买欲望。上面例子中的商品陈列方法就是同一种饮料的价格比较，这样比较直观、明了。

2. 商品陈列要便于观看拿取

同类商品陈列时，必须充分考虑顾客的观看是否方便，或是顾客拿取是否安全之类的问题。商品陈列时要留出足够的空间让顾客可以自如拿放。

3. 主推商品的陈列数量应多

店铺之所以要进行同类商品的比较陈列，为的就是通过捆绑型销售来增加商品的销量。所以，在陈列的时候应多陈列捆绑型的商品，少陈列单个的商品，如在上面的例子中，单瓶的饮料应该展示得少一些，而三瓶装的则应该多陈列一些。

同类商品比较陈列时，通过明显的可比性，让顾客分析商品是否值得购买，从而促进了销量的增长。但采用这种方式，需要对所销售的产品的质量、价格等进行全方位的分析。总体而言，比较性陈列具有价格或数量上的优势，因而是商家喜欢采用的陈列方式。



09. 给快销商品安排“好位置”

快销商品就是店铺里最畅销的商品，支撑着店铺每天的销售额和盈利。将好的商品陈列位置给周转快的商品，这是一种有效提高销售额的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



经营技巧。前面我们讲到商品陈列的重要性，现在重点来讲一下快销商品的位置摆放。所谓好的陈列位置，通常是指黄金陈列段和陈列架的上段，即与大多数顾客视线高度持平的位置。最不利的位置是下段，也就是处于接近地面的地方。

一项调查资料显示，商品在陈列架的上、中、下三个位置的调换，商品的销售额会发生以下变化：从上段移到中段，销售额减少 20%；从上段移到下段，销售额减少 32%；从中段移到上段，销售额会增加 63%；从中段移到下段，销售额减少 40%；从下段移到中段，销售额增加 34%；从下段移到上段，销售额增加 78%。虽然这项调查不是以同一种商品来比较的，结果并不具有普遍性，但是从此仍可看出不同陈列位置给销售额带来的巨大影响。

其实，如果你去超市仔细研究就不难发现，隔一段时间超市往往会有特价或者促销的商品。超市的货架虽然是整排排列的，但是货架两端往往陈列着这些优惠特价促销的商品，而且每一个周期的商品是不同的，也就是来自不同的厂家。其实大多数情况下，除了超市内部自行调换之外，很多都是厂家的业务员要求的。因为他们知道，货架的两端是很显眼的位置，有些顾客如果不需要购买某类商品，往往不会进入整排的货架里面去挑选，一般都是扫一眼货架两端就各行走过，他们扫到的往往就是上面摆放的特价商品，很多消费者看到价格比平时便宜，即使原本没有购买计划，也会产生购买的想法。就是这个“好位置”，让很多商家竞相占有。

不管是大型超市还是小的店铺，都有着属于自己得天独厚的“好位置”，小店铺的小本生意更应该注意这一点。但是，这个“好位置”的选择，要根据你所经营的项目来确定，这里面自然有一些小窍门。

大型家电商场往往会把最畅销的产品摆放在最靠近门口的位置，甚至把它放在店铺外面，比如把最新款的音响放在门口试放，把一些最新的电子产品放在柜台的最前面，这就是属于它们的好位置；卖服装的一

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



般会把新款服装穿在模特身上，自然这就是它的好位置；化妆品专柜往往会把最新最畅销的产品摆在前面的试妆台上，这就是属于它的好位置；书店也会把最畅销的书摆在书架的前面，以吸引消费者的注意。

由此可见，每一种消费品都有属于它的“好位置”。在陈列前，你要为它定好位，才能进行下一步工作。所以，还在等什么呢？赶紧给你的畅销品安排一个“好位置”吧！



09. 私密商品小面积陈列

某小型超市经营的商品多种多样，凡是居民所需要的，在这个超市内都有陈列，包括成人用品类的商品。一天，这个小区的管理员过来找店主，说小区内不少有孩子的家长来反映说，店内的有些成人用品陈列太显眼，很多时候带小孩子去买东西，他们都会拉着家长问那是什么东西，干什么用的，让很多家长很为难。原来，店主一开始的时候是把成人用品摆放在比较隐秘的地方，但很多想购买的顾客抱怨说店主把东西藏得太好，经常找半天还找不到。这么说多了，店主就索性把成人用品放在结账处的玻璃柜台里面，一些情趣用品也就陈列在一起了。

店主为了方便顾客而把私密商品陈列在显眼处，他这样做只考虑了一部分顾客的需求，而忽略了另一部分顾客，比如尚未成年的孩子，而且孩子的好奇心一向比较强。再者这种商品的陈列若是太显眼的话，还会引起一些年长顾客的反感。这样将有损顾客对店铺的印象，从而影响

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



店铺的销售。

私密性的商品种类不算很多，但它的影响却不容忽视。因此，做好这一类型商品的陈列需要花费一些心思。

1. 私密商品陈列面宜小不宜大

私密商品和其他的商品不一样，需要靠大面积的陈列来吸引顾客的注意；相反，需要考虑一般顾客的心理，不能大张旗鼓地陈列。因而，店铺在陈列该商品的时候宜选择小面积摆放的方式。

2. 私密商品可选择性摆放

为了缩小私密商品陈列的面积，选择一些销量较好的商品陈列即可，不用所有种类全都铺面摆设，否则既占用原本就有限的展示空间，还收不到应有的效果。也可以选择一些包装色彩鲜艳的商品来吸引顾客的注意，以弥补小面积展示的弱势。

作为成人用品的私密商品有其不容忽视的消费市场，设计恰当的陈列模式才能有好的效果，做到面积小却能有大利润。



10. 各类店铺的商品陈列方式

由于店铺经营范围不同，商品的陈列也不可能是完全一致的。因地制宜，针对各自的情况选择商品陈列方式，这样才能将商品陈列的效果

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



完全发挥出来。

1. 装饰品店

基本方式：展示式陈列。

建议：陈列方式可分为以展示柜展示陈列及将商品直接悬吊起来展示。同时，因商品种类、顾客的年龄层不同，须采用使小店整体具有丰富感的陈列方式。

注意：因商品体积小，如果不充分考虑管理问题的话，就容易发生因商品丢失，而与顾客发生纠纷的情况，这点必须特别留意。

2. 童装店

基本方式：专柜陈列、吊架陈列。

建议：童装可以壁面的悬挂陈列为中心，在展示台、橱窗等处配合陈列节日特别商品，还可搭配上其他的商品、装饰品等，使整个空间充满活力。在卖场里将商品用尼龙线从天花板垂吊下来，更可以增添热闹的气氛。

注意：儿童节等节日到来的时候更需要增加其规模。

3. 生活用品店

基本方式：量感陈列。

建议：为了强调这些商品，在部分角落做展示式陈列，尤其是壁面、展示台，效果会特别好，这些正是量感陈列的基本方式。而考虑商品分类，依据使用目的的不同进行展示也是有必要的。

注意：陶器或瓷器专柜不宜采用量感陈列，否则会降低商品的格调。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



4. 陶器店

基本方式：展示陈列。

建议：成套花瓶、茶具等一类的高级商品，非常适合展示陈列，从而展现出商品的魅力。

5. 手工艺品店

基本方式：集中陈列，展示陈列。

建议：手工艺品店的顾客多半因某一目的而购买商品，所以卖场内可依照商品分类的集中陈列方式来表示量感。设有橱窗的小店，采用展示陈列的效果较好，特别是强调新产品时。

注意：由于商品种类是那种偏向小件的物品，所以最好陈列在展示柜或壁面柜里。因为此类商品往往以固定顾客居多，所以肯在陈列方面下功夫的小店其实并不多，如果不多加注意，极易变成仓库化陈列。

6. 西式点心店

基本方式：展示陈列，量感陈列。

建议：馈赠用的成套艺术蛋糕等，可采取展示陈列方式。至于一般性商品，如袋装饼干、巧克力等，可采用量感陈列，摆在中央陈列台即可。

注意：西式点心依商品类别陈列在玻璃柜内，和其他量感陈列不同，依照商品类别将同一商品集中陈列，可解释为展示陈列，也可解释为量感陈列。

7. 化妆品店

基本方式：量感陈列。

建议：化妆品及其关联商品等，需要采用量感陈列。至于量感陈列的形式，分为增加商品种类的陈列、同一商品的丰富感陈列两种类型。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



注意：化妆品、关联商品应分类陈列。



11.商品陈列的细节及误区

商品陈列效果的好坏可以直接或间接地影响商品销量，而陈列效果则往往通过一些细节来体现。同样的商品会因为陈列方式和一些细节的不同而使人产生不同的视觉感受。所以，经营者一定要抓好陈列细节，避免一些误区，从而打动顾客的心，促进商品的销售。

1. 注意陈列细节

（1）重点商品和特殊商品要作为重点陈列。对于周转率高的商品或者是利润空间大的商品要作为重点陈列。可以用专柜陈列同时加上广告画进行宣传，从而引起顾客的注意和购买欲望。

（2）同类商品靠近陈列。同类商品靠近陈列也叫“关联陈列”，它的好处在于有利于产生整体的效应，使顾客觉得店内的商品很丰富，也有利于顾客在购买主产品的时候连带购买一些与主产品相关的产品。

（3）经常更换商品的摆放位置。如果店铺内的某一款商品长时间地摆放在一个位置，顾客首先就会觉得这家店铺经营不景气，从而对这家店铺失去信心。所以，经营者就应该要常更换商品，给顾客以商品如车轮在转、生意兴隆的感觉。但同种或同类的商品，其陈列位置应该是相对固定，这样可以方便顾客购买，同时也可增强他们的稳定感。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



（4）突出商品的标价。很多顾客在挑选商品的时候，很注重商品价格。如果在陈列商品时价格标签的摆放不明显，标价也不是那么清晰，就会降低顾客挑选商品的速度，减少销售量。因此在陈列商品的时候，价格标签一定要书写清晰，而且还要摆在顾客一眼就能看到的地方。

（5）介绍商品分类方法。店铺要准备一些指示牌，告诉顾客商品的分类方法、摆放的位置，便于顾客找到自己所需要的商品。指示牌一般摆放在店门的入口处，而且一定要醒目。

2. 避免陈列误区

商品陈列实际上是一种成本很低的促销方式。在传统的经营模式中，人们很少注重商品的陈列，商品陈列的理念是在市场竞争中逐渐建立起来的。正因为此，一些商家对商品陈列的认识还存在一些误区，所以实践中在陈列商品时还有一些问题需要解决，这些问题主要体现在以下几个方面。

（1）为了陈列而陈列。商品陈列的目的是什么？一是为了吸引顾客，引起顾客的购买欲望；二是便于顾客挑选取货，其最终的目的就是为了把商品销售出去。所以，一切陈列的出发点都是销售商品，而绝非追求陈列本身。因此，陈列必须要最大限度地将商品展示给顾客。否则哪怕你的商品陈列多么整齐、商品多么干净、堆头做得多么漂亮，销售情况也不会好到哪里去。为此，以下一些问题必须避免：

①商品互相遮挡；

②该平铺的商品却竖直陈列；

③商品很随意地堆在一起；

④重点商品陈列在封闭柜内；

⑤黄金位置没有陈列与该位置匹配的商品。

（2）陈列的改变很难。有些店铺的陈列商品常年不变，想想看，这

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



样的陈列方式能吸引顾客吗？一道菜让你吃第一次的时候，你会觉得很合口，但是要让你吃上一个月，你就会感到腻烦。其实商品陈列也是这个道理。因此商品的陈列方式要经常改变，时不时地给人一种新鲜感，只有这样才能吸引顾客。

（3）陈列是唯一重要的因素。陈列只是商品无声的广告宣传，是一种促销方式。但商品的促销方式是多种多样的，并不只有陈列这一种。

有些经营者有一种很错误的观念，就是在开店之初会投入很多资金做商品的陈列。当生意很火爆的时候，他会认为这是陈列所起的作用；生意不景气的时候，他又会认为目前的陈列方式吸引不了顾客而要更换了。

商品能否卖出去，跟商品的质量、价格、营销等因素都有关系，跟陈列方式也有一定的关系，但却不是唯一的。

所以，在做好商品陈列的同时，还要追求其他竞争技术的专业化，千万不要生意一不好就感觉是商品陈列做得不好，或者是作了陈列改变而生意没有改善时，便认为陈列没什么作用而不再改进陈列方法。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第四章

定价有道，赚钱也要顾客满意——旺铺定价



价格是商品交换最核心的因素，也是顾客选购商品时的差别点所在。价格定得合理，就能吸引顾客的眼球，让其纷纷解囊求购；反之，不但无法招徕更多的顾客，还会造成商品的积压，使店铺陷入困境。所以说，要切实把握顾客的心理，巧妙转动价格的魔方，这将是整个销售活动中最为重要的问题。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



01. 影响商品定价的因素

商品的定价对于商品的销售来说是一个关键性的问题，如何给商品定价直接关系着商品的销售状况和店铺的经营。因此，店铺经营者一定要明确影响商品定价的因素，做到合理定价。

随着市场经济的逐步发展，如今我国的商品价格在宏观调控之下，更多地是由市场多方面因素来决定。

1. 市场的性质

同一种商品，由于店铺的位置不同，价格也不尽相同。如果店铺开设在一个黄金地段，租金或地价都很高，商品售价就可以适当提高；如果店铺开设在比较冷清的地段，就不用考虑得太多，可以较低的价格售出同样的商品。

因此，商圈是影响价格的重要因素。商圈分析主要考虑以下情况：

（1）考虑销售市场的大小。在销售一种商品的时候，要准确找到自己的顾客群，了解由这类顾客群构成的市场的前景是怎样的，他们喜欢什么，不喜欢什么，能接受的价格是多少。

（2）考虑顾客的消费习惯。一旦顾客使用惯了一种品牌的东西，就会形成一种购买习惯，这个习惯并不是很容易就更改的，因此，在给此类商品定价的时候，不要有特别大的幅度。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



2. 市场环境结构

市场环境结构对于商品的价格有直接的影响。

（1）纯粹竞争和自由竞争的理想情况。这种情况下，买卖双方的行为只受价格因素的支配，店铺不可能采用提价的方法多得利润，只能依靠提高自己商品的生产效率和降低各种消耗的方法来降低成本，以取得利润。

（2）垄断市场的情况。在通常情况下，常出现的是垄断竞争和寡头垄断，这时少数卖者拥有比较优越的条件，对市场成交价格的影响作用比较大。

3. 商品的成本

商品的成本包括生产成本、销售成本和储运成本，商品的成本影响价格。

4. 市场竞争情况

我们在为商品定价的时候，首先应考虑市场上其他商品是如何定价的，再仔细权衡，从而为自己的商品定价。

5. 市场需求

一般来说，市场需求是影响商品定价的主要因素之一。

如果某一时期在某一市场，顾客对某一商品的需求量是增加的，则可以采取适当的提价措施；反之，则应适当地降价。

6. 销售策略

商品的销售策略要根据商品性质、店铺形象及其经营特点来制定。比如，销售品质优良的名牌商品可以定高价，这样人们在买这个商品的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



时候才觉得是物有所值；一些流行性十分强的商品也可以定高价，因为一旦过了流行期，必然会削价；如果销售过时的商品或滞销商品，则需要定低价，这样才会把商品顺利地销售出去。

一般情况下，一种商品要经过许多中间商才能到达顾客手中。因此，为了保障顾客的合法权益，店铺不能把价格涨到太夸张的地步，而要参考公定价格，以示公平。

7. 商品形象

有些历史悠久、世代相传的百年老店，由于其商品品质优良、服务周到，已经有了名号，奠定了一定的根基，使得顾客在需要此类商品的时候就一定会想到它，因此定价可以稍微高一些。

在对商品定价的时候，不少开店经营者都会看到这样一个名词：价格弹性。所谓的价格弹性，即需求量对价格的弹性，指某一商品价格变动时，该种商品需求量相应变动的灵敏度。而价格弹性分析，就是应用弹性的原理，就商品需求量对价格变动的反应程度进行分析、计算、预测、决策。

在下列情况下，需求弹性可能较小。

（1）顾客寻求更低价格方面的信息不灵，行动迟缓。

（2）日常生活必需品，如粮食，不管价格怎样升降，顾客的消费量大体处于一个稳定的状态。

（3）顾客认为由于质量的提高、通货膨胀等原因，价格上涨是不可避免的。

（4）替代品或竞争者很少，如食盐等。

在人们的日常生活中，对于需求弹性小的商品，可以适当提高价格；对于需求弹性大的商品，可适当降低价格，通过刺激需求量来增加收入。

但实际中，顾客能承受的价格并不一定是合理价格和最佳营销价格，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

因此，店铺经营者应当结合实际情况来对商品灵活定价。

02. 目标顾客定价法

如果每个人都能住得起星级酒店，那么企业家们就不会再光临星级酒店；如果吃西餐像吃快餐一样成为平民消费，那么社会精英就不再光顾西餐厅；如果去百老汇看一场演出的票价像火车票一样，那么高雅显贵们就会失去兴趣……所以，挥舞你的价格指挥棒，是让不同顾客各得其乐的最好办法，也是划分不同档次顾客的无形界限！

来自目标顾客的定价策略就是目标顾客定价策略，你锁定的顾客不同，定价模式也会有所不同：高消费的顾客往往不会对价格过于敏感，针对这一消费群体，你应该加强价值诉求，优化环境和服务；低消费的顾客对价格较为敏感，针对这样的消费群体，你需要的是低成本、规模化战略，要靠量来满足顾客。

必须弄清楚的一个问题是：怎样恰当并有效地区分顾客，谁该付高价，谁会付低价，让他们各就各位。

20 世纪 70 年代的香港，“大降价”的彩旗挂满街头，但顾客却很少破费，市场很不景气。可是，开业不久、专营领带的金狮商店，在店主的谋划下，竟反其道而行之，提价领带销售价格。对此，同行们议论，皆笑其不识时务。但是，这位店主认为：降价只是受香港经济不景气的影响，但是香港人普遍穿西装、系领带，还很追求名牌，所以领带市场

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



的需求仍然很大。此时采取“反向涨价”的做法就会有市场，会吸引顾客，还有助于扩大知名度。结果，提价的金狮领带销路大畅，该店铺的营业额急剧攀升。

日本有两家大型糖果商店“森良”和“明治”，以前制造的巧克力糖块全部以儿童为销售对象。现在森良商店推出一种“向上冠”的大块巧克力糖片，定价为70日元，向成年人销售。随后，明治商店也推出两种“阿尔法巧克力”糖片，分别针对不同年龄层次的顾客，以不同价格和质量标准的巧克力同时开拓三个市场：每块40日元的巧克力向十一二岁的初中生推销，每块60日元的巧克力向十七八岁的高中生推销，每盒100日元的，精致包装、便于馈赠的盒装巧克力向成年人推销。这样，明治商店就在市场竞争中占了上风。

金狮领带和明治糖果这两家店都是根据不同的目标顾客定价，使顾客能够按需消费，也提高了自己的经济效益。

心理学家做过一个实验：当市场上只有每台售价109美元和179美元的两款微波炉时，45%的顾客会购买后者。后来又推出价格为199美元的更高价的产品时，你也许会猜想，购买179美元的顾客比例会降低，因为其中一部分顾客会转而购买199美元的微波炉了。但结果并不是这样。实验发现，当更高档次的产品出现后，购买179美元产品的比例居然上升到60%。这一比例的提高，是由于原来购买109美元产品的顾客转到了179美元产品的行列。最高端的产品好比是一块磁石，将一部分顾客从低端拉到了中端。

垂直定价，即为产品拉一条垂直的价格线，对接受不同价格的顾客非常有用。以高价产品为诱饵，将顾客吸引到中价位产品，这种定价利用了顾客回避极端的消费心理：别买太好太贵的，也别买太次太便宜的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



03. 顾客心理定价法

顾客心理定价法，指的是根据顾客的购买心理制订相应的商品价格，以满足不同类型消费者需求的策略。这是一种很巧妙的定价策略，效果非常明显。

美国某权威机构曾对300多种商品的价格进行研究和分析，结果发现，影响价格最显著的因素是人们的心理预期和市场供求关系。消费者对产品价格的看法存在着理论和心理上的误区，精明的店家据此采用心理定价法，往往可以最大限度地吸引消费者，让他们成为自己店铺的忠诚顾客。

价格已经成了当今市场运作中最有效的指挥棒。心理价格尤其是一根极富法力的“魔杖”。如今，众多店铺已经逐渐学会利用这根“魔杖”，依据顾客心理来给商品定价，这样既可以迎合消费者特定的心理需求，同时又能够实现店铺利润的最大化。

或许有人认为，利用顾客的购买心理来定价未免有点投机取巧，似乎显得不够科学。其实不然。过去的经济学家认为，一个商品的价值是所投入的人力、物力、时间的总和，产品的价值等于其客观成本的总和。其实，这是一种很狭隘的观念。实际上，真正决定商品价值的因素是产品本身给人们带来的满足程度，商品提供满足就产生了价值。所以说，凡是能够为消费者提供文化、安全等精神上的满足的商品，其价格就有

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



可能是心理价位。因此，价格学家普遍认为，店铺利用顾客心理来定价是理所当然的。

利用顾客心理定价说起来简单，真正做起来却并非易事。这就要求你必须很好地掌握下面具体介绍几种定价方法。

1. 批量定价法

批量定价法是店铺鼓励顾客大量购买商品所采取的定价技巧，不仅单位价格低，而且批量购买时，平均每一单位购买的价格更低。如一罐饮料，单位价格是 3 元，3 罐的价格是 7.5 元。这种定价方法的对象主要是周期性需求和经常性需求的商品。

2. 声望定价法

声望定价法是指针对顾客“价高质必优”的心理，对在顾客心目中享有声望、具有信誉的商品采用高定价的办法。其实，采用这种定价法也是当今社会某种现象的一种必然反应。

众所周知，在现代社会中，人们往往通过消费来肯定自我价值和表现自我。有些人为了显示自己的社会地位、经济实力和生活情趣，不惜一掷千金。如请客必上星级饭店，穿戴服饰必用名牌产品等。对于这类消费者，商品定价偏低他们反而不会问津。

巴黎世博会期间，一位法国人有意要买一套中国瓷器用于家庭陈设。当他看到一套景德镇出产的茶具才卖 300 法郎的低价时，马上打消了购买的念头。这是因为价格太低没有满足这位顾客的炫耀心理。

因此，经营者在经营名牌优质商品时，最好运用声望定价策略，即将商品价格定得高于同行的同种商品，来迎合这类消费者。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

3. 习惯定价法

有许多日用消费品，由于顾客经常购买而形成了一种习惯价格，其价格家喻户晓。销售这类商品要按照习惯定价，不能轻易变动价格。

当然，习惯价格并不是绝对不能变的，火柴的价格不是早已突破我们“2分一盒”的习惯价了吗？关键在于，聪明的商家是不会率先去打破习惯价的，等到旧的习惯价慢慢被打破，新的习惯价逐步形成时，再调价也来得及。

对于习惯价格，如果需要调整，可采取降低成本等办法，变相提价。如果确实需要超出习惯价时，应先造些舆论，改变顾客的观念，然后再逐渐调价。

4. 招徕定价法

所谓招徕定价法，指的是店铺为了招徕顾客，把部分商品价格降为市场最低价（甚至低于成本）以扩大销售的定价方法。顾客多了，不仅卖出了低价商品，也带动和扩大了一般商品和高价商品的销售。

当一些人看到某处贴出“某某商品，原价30元，现价25元”的广告时，总忍不住要动一动购买之心。至于原价到底是不是30元，却很少有人去认真调查。这种贪便宜的心理使顾客特别容易轻信店铺的宣传，而经营者若能巧妙地利用顾客这种心理，便能达到理想的效果。

但是，采用招徕定价法要注意，“特价品”必须是大多数家庭需要的，而且市场价格为大多数顾客所熟悉。这样才能使顾客知道这种商品的价格确实低于一般市价，从而招徕更多的顾客。有的店铺根据季节或节日不同采取的“大减价”销售，也属于招徕定价的范畴。

5. 变动性定价法

变动性定价法是指和顾客讨价还价以得到双方满意价格的定价方

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

法。使用变动性定价法的过程往往带有这样的特征：一是商品最初标价高，二是店家更加理解商品的特征要向消费者做出合理的解释，三是店家为顾客提供服务，四是商品具有较小的购买率。

此法的优点是灵活性高，能够面对持不同购买动机的顾客提供不同的价格；缺点是增加店员的劳动成本、销售时间，造成一些顾客因为不能得到与另一些顾客同样低的价格而不满。



04. 数字定价法

商品定价是一门学问，它是开店经营的重要一环。定价是否适当，在很大程度上还取决于是否满足了顾客的心理需求。有些店家为了迎合顾客求实惠、求廉价、求吉利的心理，巧妙地在商品标价上玩数字游戏，以此招徕顾客。这实在是一着妙棋。

数字是单纯枯燥的，同时它也具有象征性意义。例如，人们对“1”的联想为“最初”“优秀”，对“5”的联想是具有中间感，对“8”的联想是好运。由于不同数字给人以不同的感觉，这使得商家在定价时可以在数字上大做文章。

也许你会觉得这有点儿不可思议，数字难道还能玩出什么花样来？事实上，数字不但能玩出花样，而且玩好了还能让你的商品成为畅销货。只要你在这方面用点儿心思，将数字灵活巧妙地运用到你的商品的定价上，保准能给你带来丰厚的回报。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



一般来说，数字定价法有以下几种形式，你务必要牢记于心：

1. 尾数定价法

尾数定价，也叫零头定价，是指企业针对顾客的求廉心理，在商品定价的时候有意定一个与整数有一定差额的价格。这是一种具有强烈刺激作用的心理定价策略，适用于中低档商品的定价。

为什么要采用尾数定价法呢？日本一位著名专家就曾提出了这样的观点：末位数不带零头的价格，如 200 元、1.40 元是卖方的价格，即卖方自己一厢情愿的价格，这样就难以赢得顾客的喜欢；而末位数有零头的价格，如 198 元、189 元、1.39 元，才是买方的价格，极易博得顾客的欢心，为顾客所接受。例如对 198 元这个价格，人们首先理解是 100，其次是 90，最后是 8；而对 200 元这个价格，人们理解就是 200。根据先入为主的概念，198 就是 100 多，而 200 则是 200 以上。

由于四舍五入作为数字处理的一个基本原则已经人人皆知，并且被广泛应用到我们的生活中，因此在判断价格的时候也不例外。14.80 元与 15.10 元的感觉就不一样！ 14.80 元感觉是 10 元出头，15.10 元则像是快到 20 元。因此，在定价的时候，268 与 288 给消费者的感觉都是快 300，所以你应当选择 288。

小数点以后的数值大小，顾客通常都不会特别在意，这一点你一定要明白。但顾客会认为定价到小数点后是定价的精确，自然会产生一种信任感。

尾数定价法在欧美及我国常以奇数为尾数，如 0.99，9.95 等，这主要是因为消费者对奇数有好感，同时也容易产生一种价格低廉、价格向下的概念。但由于“8”与“发”谐音，在定价中“8”的采用率也较高。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



2. 整数定价法

对于那些高档商品、耐用商品或价格较高的商品，采用整数定价法也是一种不错的方法。整数价格也叫恰好价格，利用“提高一个阶梯”，给消费者以高等级、高品位的感觉。

在美国，曾有一位汽车制造商向公众宣称，他要替世界上最富有的人制造一种大型高级的豪华轿车。这种车的长度相当于两辆凯迪拉克的高级轿车内配置有酒吧间和洗澡间，价格定为 100 万美元。为什么要将价格定为 100 万美元的整数呢？这主要是因为高档豪华轿车的购买者一般都有显示其身份、地位、富有、大度的心理欲求，而这 100 万美元的豪华价格，正好能迎合购买者的这种心理。可见，利用整数定价法能使消费者感到提升了一个商品档次。另外，整数比较整齐，给人一种干脆利索的感觉。

3. 弧形数字定价法

据一项调查显示，在生意兴隆的商场、超级市场中，其商品定价时所用的数字，按其使用频率排序，依次是 5、8、0、3、6、9、2、4、7、1。实际上，这种现象的产生并不是一种偶然现象，究其根源还是顾客的消费心理在起作用。

一般来说，在人的心理作用之下，带有弧形线条的数字，如 5、8、0、3、6 等似乎带有一种刺激的感觉，容易被顾客所接受。而不带有弧形线条的数字，如 1、4、7 比较而言就不受欢迎。所以在商品定价中，5、8 等数字是最常出现的，而 1、4、7 出现的次数则少得多。

既然如此，在经营过程中，你就应该懂得利用顾客的这种消费心理，在定价的时候尽量有意识地采用弧形数字来标价，以博得顾客欢心，促进商品的销售。同时，你还要尽量回避用 1、4、7 这类不带弧形线条的数字标价。例如一件标价 1000 元的商品，顾客看后可以产生贵的感觉；

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



标价 997 元，就有一种削价的感觉，而且 7 这个数字给人的感觉不舒服；如改为 990 元或 980 元，则会产生便宜和舒服的感觉，促使顾客产生购买的欲望。

4. 数字谐音定价法

在广州、深圳等地举行的一次电话号码拍卖活动中，其中带“6”和“8”的号码价钱是最高的，而“6”和“8”越多越值钱。这是为什么呢？原来在粤语中“8”与“发”谐音，“888”读起来就是“发发发”，“666”是“顺顺顺”的含义。很多人为了图一种吉利，求平安，就不惜出高价钱来购买这些号码。

同样，香港人在购物的时候也很喜欢“8”这个数字，所以，凡是带“8”标价的商品卖得就格外快。香港有一家家具店，有一种家具一直不大好卖。后来该店主把它的标价改为 1498 元，正好符合当地用语“一世够发”谐音，顿时销售量大增。

中国人大多喜欢“9”字，因为“9”常代表着吉利、成功和顺利，这就是人们常说的“九九十成”、“九九归真”。对于一对新婚夫妻来说，“9”又象征着白头到老，地久天长之意。由于这种偏好，就造成了很多结婚用品的标价尾数为“9”，比如 999 元的床罩，10999 元的结婚戒指，3699 元的彩色电视机等，和其他标价的同类商品比起来，它们的销售量就会大大增加。

总而言之，你就是要有意识地选择消费者偏爱的数字，投消费者所好，以促进销售。在这里你还要注意一个问题，那就是要避开消费者忌讳的数字，以免引起消费者的反感，抑制购买欲望。比如，“4”谐音为“死”，是极不受欢迎的一个数字；中国人以“二百五”这个数字表示缺心眼儿、笨。如果某件商品在中国市场上标价 250 元，就会令顾客望而止步。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



给商品定价不但要关注商品本身的成本，而且还要将消费者置于关注的中心，善于揣摩顾客的消费心理，从而用他们喜闻乐见的数字来打动他们的心。

05. 差别定价促销售

在激烈的市场竞争中，差别定价有助于店铺扩大销售，加速资金周转，实现利润最大化。

在商品经济条件下，确定产品价格是实现市场交换的必要条件。任何一个店铺都面临着为产品或服务确定市场交换价格的问题。店铺确立了市场营销的目标之后，要在对商品需求、成本、竞争者的价格进行分析的基础之上，选择一个合适的定价方法，从而制订出商品的价格。由于市场上存在着不同的顾客群体、不同的消费需求和偏好，所以，作为店铺的经营者，就应该根据这种需求的差异建立一种多价位结构，实施差别定价的策略。

什么是差别定价呢？差别定价，也称为歧视性定价，是指对企业生产的同一种产品根据市场的不同、顾客的不同而制订不同的价格。比如工业用电和生活用电的价格就不相同，而每度电的生产成本都是一样的。与采用统一的价格相比，差别定价不仅更接近特定顾客愿意支付的最高价格，也可能诱使不能按统一价格购买的顾客消费得更多，从而获取较大的利润。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



蒙玛公司在意大利以无积压商品而闻名，其中的秘诀之一就是对时装分多段定价。它规定新时装上市，以 3 天为一轮，凡一套时装以定价卖出，每隔一轮按原价削 10%，依此类推，那么到 10 轮（一个月）之后，蒙玛公司的时装价就削到了只剩 35% 左右的成本价了。这时，蒙玛公司就开始以成本价售出。因为时装上市仅仅一个月的时间，价格已跌到三分之一，谁还不来买呢？所以一卖即空。蒙玛公司最后结算，赚的钱比其他时装店多，又没有积货的损失。

实际上，国内也有不少与蒙玛公司相类似的范例。例如，在餐饮业，“小肥羊”火锅以同样的产品走遍全国，然而在不同城市的定价就不一样。小肥羊的目标客户群都是工薪阶层，在不同区域市场，工薪阶层的收入还是有所不同的，所以，小肥羊根据区域市场内目标客户群的收入差异采取了差别定价。在高收入地区，小肥羊的定价就稍微高一些；而在低收入地区，定价就稍微低些，以符合当地工薪阶层的承受能力为妥。例如，北京小肥羊的价格就比包头小肥羊的价格高出 30%~40%，这符合两地居民在收入上的差距，在价格差距中也包含了必要的物流成本。

当然，并非所有的连锁餐饮业都实行差别定价，像肯德基、麦当劳这些外国快餐的定价在全国各地的价格都是一样的，也就是说它们采取了统一定价的做法，这就与小肥羊的差别定价形成了一个鲜明的对比。那么，它们是如何解决各地市场购买力不均这个问题的呢？它们通过快餐店的密度来调节或适应各个区域市场的差异。

不过，话又说回来，我国地大物博，各地的经济状况和人们和收入水平存在很大的差异，这就决定了某些连锁店的商品如果简单到全国各地都是一个价，就可能会造成有些地方产品好销，有些地方滞销，所以各地的价格还是应该有所区别。

但是，我们也必须承认，差别定价也是有弊端的，它容易导致窜货。当然，如果能够避免窜货这种现象的发生，你就可以大胆地采取差别定

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



价的策略。

差别定价有下面几种主要表现形式：

（1）顾客差别定价。是指店铺按照不同的价格把同一种产品或服务卖给不同的顾客。例如，某汽车的经销商按照目标价格把某种型号的汽车卖给顾客 A，同时按照较低价格把同一种型号汽车卖给顾客 B。这种价格歧视表明，顾客的需求强度和商品知识有所不同。

（2）地点差别定价。是指店铺对处于不同位置或不同地点的产品和服务制订不同的价格，即使各地的产品或服务的成本是相同的。例如影剧院不同座位的成本费用都是一样的，却按不同的座位制定不同的价格，因为公众对不同座位的偏好不同；火车的卧铺从上铺到中铺、下铺，价格是逐渐增高的。

（3）时间差别定价。是指价格随着季节、日期甚至钟点的变化而变化。长途电信公司制定的晚上、清晨的电话费用可能只有白天的一半；航空公司或旅游公司在淡季的价格便宜，而旺季一到价格就像火箭似的立即上涨，这样一来就可以促使消费需求均匀化，避免企业资源的闲置或超负荷运转。

作为店铺的经营者，不但要了解和掌握上面这三种表现形式，而且还要懂得差别定价策略不是你想实施就可以实施的。实际上，该策略也是有其适用条件的，店铺应在对市场、产品、消费需求、消费心理和竞争态势进行科学分析的基础上，与各种营销战略战术结合起来使用，才能取得最大的经营效益。

灵活巧妙地给商品定价，以善变的价格来取悦不同的顾客群体，这样才会使店铺生意兴隆。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





06.发挥定价的广告效应

价格的制订是一门艺术，正确的定价策略不仅能够为店铺赢得最大的效益，而且有时还会发挥出广告的功效，产生出其不意的奇特效果。所以，店铺经营者一定不能忽视定价的力量和作用，巧妙利用定价策略为店铺作宣传。

使价格具有广告的效应，主要有三种形式：一是推出所谓的“精品”，定一个很高的价格，以产生轰动效应，其目的并不在于推销这一商品，而是在于推销其他商品。二是定一个很低或无差异的价格，从而迎合人们的求廉心理及选择心理。三是采用奇特的价格或定价方法，以激发人们的好奇心，如顾客自己定价，自动降价销售等。这些方法一般都能产生较好的广告效应。

1992年春节的前夕，杭州天香楼大酒家门口贴出了一个与众不同的“高价”广告，声称“酱鸭全市最高价，5元一斤”。这则广告的妙处就在于：一是它说得很实在，不虚假，使人感到可信度高；二是它说得含蓄，尽管没有直截了当地点明“天香楼”的酱鸭在杭州城是首屈一指的，但“全市最高价，5元一斤”就衬托出了它的过硬质量。正当杭州城内许多同行相互竞争，均喊出所谓“全市最低价”时，地处杭州繁华大街的天香楼酒家却反其道而行之，以高价取胜。

据当时围观的群众说，“天香楼”这则广告一出来，许多市民和外地

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

游客先是一愣，感到非常奇怪，之后顷刻之间，便出现了竞相购买“全市最高价”酱鸭的场面。

买卖成交，是因为卖者想卖，买者愿买，价格能为买卖双方所接受。接受什么样的价格，卖者的依据是自己的成本与预期利润，买者的依据是自己的支付能力与满足程度。

自古以来，总是卖主开价，买主还价。如今能否颠倒过来，先由买主开价呢？

餐馆的饭菜价格，从来都是由店主制订的，顾客只能按照菜谱定好的价格来点菜，然后按价付款。但在美国的匹兹堡市却有一家“米利奥家庭餐馆”，在这家餐馆的菜单上，只有菜名，没有菜价。菜单上方只写着几句话：“在米利奥家庭餐馆，相信上帝会给我们带来好运，因此，菜单上没有定价，您自己决定您的菜值多少钱。”顾客根据自己对饭菜的满足程度付款，无论是多还是少，餐馆都没有异议，如果顾客不满意，也可以分文不付。但事实上，绝大多数顾客都能合理付款，甚至多付款。有一次，一位夫人和她的女儿就餐后，包括小费在内，共付 15 美元，而在原来的菜单上，夫人点的菜只有 5 .75 美元。这位夫人解释说：“如果不满意，我是不会付这么多钱的。”当然，也有付款低于标准的，甚至狼吞虎咽一顿之后分文不给扬长而去的。但那毕竟只是极少数。

这种由顾客自行报价的方法，既满足了消费者的自尊和好奇，也使顾客觉得这样的买卖很是公平合理。因此米利奥家庭餐馆天天都是顾客盈门，这在当地已经成为了一个“热点”。与以前饭菜由餐馆定价时相比，营业额每月平均增长了 25%。

有时候，一个小小的价格变动便会增加店铺的收益。所以，店铺经营者应当积极掌握定价的方法，并将其运用于实践中。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





07. 如何实行店铺商品的降价策略

降价是指降低商品的原有销售价格，它是商店经常采用的价格调整方式。

店铺经常会进行降价销售，降价原因归纳起来无非两个：清仓和促销。当商品销售缓慢、商品积压、销售季末，或者是价格高于竞争对手的价格时，商店通常会采取降价的方式加速商品的销售。运用降价策略促销，可以增加现金流量来购买新的商品。同时，降价也可以增加顾客流量，从而带动其他正常价格商品的销售。那么，商品降价有哪些方法，操作中应该注意哪些问题呢？

1. 准确把握降价的时机

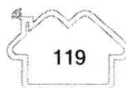
许多商店会在市场需求还相当活跃时便开始降价，而另一些商店则采取后期降价策略。尽管商店对降价的最佳时间有不同的看法，但必须在保本期内把商品卖掉却是共识。在保本期内，可以选择迟降价、早降价或交错降价。

迟降价的主要好处是：

（1）减少店铺由于降价带来的利润降低。

（2）店铺有充分的机会按原价出售商品。

（3）避免频繁降价对正常商品销售的干扰。



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

早降价也有许多好处：

（1）可以为新商品腾出销售空间。

（2）可以加快店铺资金的周转。

（3）可以大大刺激顾客的购买欲望。

（4）与在销售季节后期降价相比，早降价只需要略微降低价格就可以把商品卖出去。

选择降价时机，关键要看降价的结果。如果商品能顺利地销售，商店可以选择延迟降价；如果降价对顾客有足够的刺激，可以加速商品销售，也可以早降价。

交错降价就是将早降价和迟降价策略结合起来运用，现在这一方式变得越来越流行了。例如，许多时尚商品专卖店在商品上市几周之后削价 20%，过几周再削价 30%。一直这样下去直到商品卖完。这种方法看来比那种降价次数少但降价很厉害的办法更能增加利润。在第一次降价时未购买的顾客可能会在下一次降价时购买。两种策略结合的缺点是：商店可能会在第一次或第二次降价之后蒙受较大损失。

要知道，降价过于频繁会给顾客产生不好的印象。如果商店频繁地搞商品降价处理，顾客就会认为降价处理的商品价格就是该商品本身的价格。如果顾客形成这样的印象，降价就失去了吸引力。

2. 正确控制降价幅度

降价幅度对促销效果有重要影响，降价幅度过小，不易引起顾客的注意，往往不能起到促销的作用；而降价幅度过大，顾客会对商品的使用价值、商品质量等产生怀疑，同样会阻碍商品销售。

商品所需要的降价幅度很难确定。一般来说，易变质的商品（如鲜肉和农产品）以及时尚商品有更大的降价幅度。因为商品不同，打折的幅度就要有所不同。例如，20 万元的汽车降价 10% 可能比 5 元的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



冰淇淋降价 10% 更具有诱惑力。根据实践经验，一般商品降价幅度在 10% ~ 50% 较为适宜，如果降价幅度超过 50%，顾客可能会对商品品质产生怀疑；耐用商品降价幅度一次不宜超过 10%。

3. 巧妙的降价方法

（1）限时降价。这种方法在超级市场经常被采用，这是利用顾客的趋利心理，人为地在短时间内以特价优惠顾客。

在日本横滨有一家亀田商店，这家店铺曾贴出这样的告示："定于今日下午 1 时 45 分至 2 时，做 15 分钟最低价优惠大酬宾，敬请光临。"事后的统计数字表明，这 15 分钟的销售额是平时一天的 2 倍，取得了微利多销的效果。

（2）公开降价缘由，逐渐降价。日本一家商店的店主用广告的形式公开自己赚钱的秘密，并逐次降价。公告上说：我店从意大利进口的 70 条原价 1000 日元的领带，最初以 6000 日元的定价出售，只卖出十二三条本钱就捞回来了，这用了半个月的时间。此后领带价格逐渐下降，经过四五个月卖出了 2/3，剩下的 1/3 完全按原价即每条 1000 日元出售。由于店主赚的是公开钱，顾客高高兴兴地买贵货，也高高兴兴买便宜货，这家商店的生意变得日益红火起来。

（3）自动降价法。自动降价是针对顾客心理采用的一种价格促销技巧，其特点是让顾客对降价情况了如指掌。自动降价方法的操作步骤是：

①标出商品价格及首次上架时间。

②在整个销售过程中，商店应对商品存货量保密。若是泄露了商店的存货量，这种降价促销技巧也就失去了诱惑力，商店也会遭受损失。

③确定商品降价幅度和不同价格的保持时间，将其公布于众。

自动降价法初降时顾客不多，但到六七折时，顾客就多了。这种方法既满足了顾客的购买欲望，又牢牢掌握了顾客怕失去良机的心理。实

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



行自动降价销售，最初顾客持观望态度，因此可以降得快一些；中间阶段顾客最着急买，就可以降得慢一些了。当然，也可以匀速递减。

与全店清仓大降价相比，自动降价法的好处是可以避免影响向散客促销的机会，同时，这种方法吸引了买便宜货的顾客，而他们可能成为这家商店的常规商品的潜在顾客。

（4）全店清仓大降价。全店清仓大降价也称一次性出清存货，是指商店定期降价的一种方式，通常一年搞两三次。例如，我国的许多商店一般在国庆节、春节等旺销期之后，集中一次降价。与自动降价法相比，全店清仓大降价的好处是既可为原价出售商品提供较长期限，同时也可以增强顾客对商店正常价格的信任。

4. 有计划地降价

有计划地降价促销能够大大提高店铺的营业额，因此，降价活动必须按部就班地进行。店主应制订一个完善的促销计划，明确每期促销应选择什么促销商品，要事先与供应商接触，争取他们的配合。此外，商店还要保存好过去的销售记录，并及时分析销售情况。也就是说跟踪过去降价商品的销售情况，现时什么商品销不动了，就要相应减少下一次的进货量。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



09. 如何实行店铺商品的提价策略

多数店铺对商品涨价都比较敏感，他们希望维持现状，尽量少涨价。因为顾客一旦发现涨价就会产生抵触心理。事实上，提价不一定会遭到顾客的反对，甚至还能吸引顾客上门。这就要求店家提价时必须针对不同时期、不同商品以及不同顾客的心理采取适当的方法。

1. 准确把握提价时机

提价要在恰当的时机进行。可选择的提价时机有：

（1）新年初。新年或春节期间消费比较热，顾客由于需要买的东西比较多，对商品价格的敏感度减弱，在这一时期提价比较容易被顾客接受。

（2）节假日。节假日特别是传统节日，顾客对价格的关心程度较低，而对商品本身的关心程度较高，这时提高价格往往不会遭到顾客的反对。

（3）当商品采购成本上升，店铺已经出告示通知顾客一段时间，顾客皆知采购成本上涨时。

（4）换季时，如冬季商品换成春季商品时，对新上市的春季商品可以考虑以高于上年的价格销售。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



2. 告诉顾客提价实情

一些提价的原因顾客是可以接受的。例如，当采购成本上涨时，维持原价则店铺无法正常运营，不得不提高售价。因此，为减轻顾客的抵触心理，店铺若是出于第一种情况考虑提价，不妨将商品采购成本的真实情况告诉顾客，取得顾客的谅解。可建议顾客选购代用品，则顾客会在理解的心态下接受提价。店主需要注意的是，当出于这一理由提价时，必须在采购成本降下来之后立即将商品价格降下来，否则只有升没有降，就会丧失顾客的信任。

3. 分步骤提价

并不是所有商品的采购成本都在同时上涨，所以同时对所有商品提价，会遭到顾客的强烈抵制。为了减少顾客对提价的抵触心理，采用部分商品提价的办法为好。只对部分商品提价，顾客会认为这个涨了可以买那个。对于提价的商品，随着时间的推移，顾客对于提价之事会逐渐淡忘，对原来无法接受的价格会逐渐适应，商店的销售量也会稳步回升。因此，商店即使需要对所有商品提价，明智的做法也是分阶段、分步骤实施，即先选出一部分商品或不敏感商品提价，然后再对其他商品逐一提价。

4. 每次提价幅度不宜过大

大多数顾客一般并不关心商店出于什么原因提价，而只关心自己能否接受这一新价格，即提价后的价格与心目中的价格标准是否接近。如果提价幅度过高，不管任何原因，都会导致顾客弃买，或转而去其他商店。因此，商品的一次涨价幅度不能过大，尤其是价格敏感度较高的商品，提价幅度更要谨慎，也许它们正是招徕顾客的商品，提价之后，不只是失去了这部分顾客的购买力，还将影响其他商品的销售额。从经济

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



数据看，一次上调幅度不宜超过 10%。店铺如果需要调整的价格幅度较大，最好采取分段调整的形式。

5. 附加馈赠

商品提价，应以不损害店铺的正常收益为前提，同时可搭配赠送一些小礼物，或提供某些特别优惠，让顾客有一种被优惠感，过一段时间再恢复到原有水平。这样做要注意时间的控制。例如，从 12 月 1 日开始采用搭配附属商品的方法配合提价，1 月 1 日起取消附属商品，这样顾客就很少会反对。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第五章

分析心理，促成顾客购买——旺铺销售心理课



顾客购买的过程是心理不断变化的过程，如何针对顾客的心理变化向顾客介绍产品、推荐产品、促成销售，是一门特别需要认真学习并不断实践的心理课程。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



01. 分析顾客的购物心理

随着消费市场的日益扩大，如今，消费人群已经呈现出全民化的特征，无论是孩子还是成人，都有着自己的消费方向与习惯，他们的购物心理也各不一样。

分析各类顾客的购物心理，是店铺经营者的一门必修课。要想使顾客买你的东西，就得仔仔细细地分析“上帝”们的购物心理，针对不同顾客的购物心理展开导购、介绍等销售活动。

通过对顾客身份、年龄及社会地位等的分析，可以将顾客的购物心理分为下述几种类型。

1. 儿童和青少年的攀比心理

动机：“争强好胜”和“攀比”。

儿童和青少年由于年龄因素的影响，在销费上时常表现出一些盲目性，只要自己喜欢，即便不是特别急需或者是必要的，他们也要购买。在这种情况下，他们的购物行为往往是凭感情的一时冲动，总想超过别人，以求得心理上的满足。这样的消费存在着偶然性。

2. 儿童和青少年的猎奇心理

动机：“新鲜”和“好奇”。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



猎奇心理，是对新奇事物和现象产生注意和爱好的一种心理倾向，又称为好奇心。许多顾客，尤其是儿童和青少年，在猎奇心理的驱使下，往往喜欢新的商品，被商品新的质量、新的功能、新的花样、新的款式所吸引，追求新的享受、新的乐趣和新的刺激。

3. 家庭主妇和低收入者的求实心理

动机："实用"和"实惠"。

对于那些家庭主妇和低收入者来说，在选购商品的时候不会过分强调商品的美观悦目，而是以实惠耐用为主。

4. 农村顾客和低收入者的求廉心理

动机："便宜"和"低档"。

农村顾客和低收入者限于经济能力等原因，在选购商品的时候特别要计较商品的价格，喜欢物美价廉或那些降价处理的商品。

5. 城市青年男女的求名心理

动机："显名"和"炫耀"。

如今在城市中的青年男女，购物时特别注重品牌，重视商品的知名度和象征意义。他们认为商品要名贵，牌子要响亮，这样才可以显示出自己的地位和能力。同时，他们对名牌也有一种安全感和信赖感，觉得质量信得过。

6. 女性群体的从众心理

动机："主流意识"和"从众心理"。

大多数女性在购物时很容易受到别人的影响，如许多人正在抢购某种商品，她们极可能加入到抢购者的行列。她们平常总是留心观察周围

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

人的穿着打扮，喜欢打听别人所购商品的信息，进而产生一种模仿心理与暗示心理。女性也很容易接受别人的劝说，如果别人说好，她很可能会下决心去购买；如果别人说不好，她也很可能会放弃购买。

7. 都市青年女性的求美心理

动机："装饰"和"漂亮"。

都市青年女性在选购商品的时候不以使用价值为宗旨，而是注重商品的品格和个性，强调商品的艺术美。她们不仅关注商品的价格、性能、质量、服务等，而且还关注商品的包装、款式、颜色、造型等。

8. 女性的情感心理

动机："时髦"和"奇特"。

一般来说，女性比男性具有更强的情感性。因此，女性的购买行为也很容易受到直观的感觉和情感的影响，如清新的广告、鲜艳的包装、新颖的式样、感人的气氛等，都能够引起女性的好奇心，激起她们强烈的购买欲望。

9. 老年人的癖好心理

动机："单一"和"癖好"。

老年人选购商品，主要是根据自己的生活习惯和爱好，他们的倾向通常都比较集中，行为也比较理智，可以说是"胸有成竹"，并具有经常性和持续性的特点。

通过年龄、社会地位等，我们了解了不同类型顾客的购物心理，进一步研究如何应对顾客、销售商品时，我们还要了解顾客在购物时的心理过程。只有在顾客购物心理转换过程中采用适当的言语、销售方式，才能拉近与顾客的心理距离，把商品顺利地销售出去。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



一般来说，顾客在购物时的心情会因各种因素而产生变化。从对大多数顾客购物心理的分析中，我们可以得出下列心理递进方式。

1. 注意

标志事件：顾客盯着商品看。

顾客眺望陈列于店头、店前橱窗的商品，或者顾客进入店中观看展示柜中的商品，这是购买心理过程的第一阶段，称为“注意”。

2. 兴趣

标志事件：顾客在商品面前驻足。

在观看商品的顾客中，有的人会一览而过，有的人则对商品产生兴趣并止步，更有人想一探究竟。在这个时候，顾客的兴趣点可能是“颜色好看”“很贵”等，不外乎是对商品的颜色、设计、价格和使用方法等产生兴趣。

3. 联想

标志事件：顾客开始用手碰触商品。

产生了兴趣后，有的顾客便会用手去触碰这件商品，并且开始联想自己使用该商品时的样子。鉴于此，店铺的商品陈列和橱窗不应只是着眼于吸引顾客的目光，还应该能引发顾客的联想，使其联想到自己使用该商品能得到的喜悦。

例如，“在这次旅行中如果能穿上这件羊毛衫，一定会魅力倍增。”“这个窗帘如果装饰在我的房间，一定十分合适、美观。”顾客心中的这种联想会大大拉近自己与店铺经营者之间的心理距离。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

4. 欲望

标志事件：自言自语地说出疑惑。

将联想延伸，就是顾客对于商品的欲望。当顾客对某商品存有很高的欲望时，就会产生“这件商品对我来说是最好的吗”的疑惑，“难道没有更好的吗”的期待自然而然就产生了。

5. 比较

标志事件：参照同类型商品。

这件商品真的适合自己吗？果真和房间相配吗？顾客将这件商品与周围其他并列的许多商品比较的同时，更会和友人使用的物品或者其他店铺所陈列的商品相比较，以自己的经验对其颜色、性能、尺寸和价格等作一番比较之后，选出适合自己的商品。

6. 信念

标志事件：咨询售货员。

经过各种比较之后，顾客终于发现自己所需要的商品，并且作出购买决定。此时，顾客会对售货员产生信赖。“这类商品相当适合您”“这件商品没有问题，值得信赖”，这时候，售货员简单的几句话就能够坚定顾客的信念。

7. 行动

标志事件：结账。

所谓行动，就是指顾客下定决心购买，即把钱交给收银员。当顾客为商品结账的时候，那种或急切或纠结的购买心理也逐渐消失了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



8. 满足

标志事件：顾客流露出满意感。

即使收取了顾客的金钱，销售行为还不能完全终止。收银员必须将顾客所购的商品加以包装、找回零钱，并送到顾客的手边，使顾客在购物后有最高的满足感。

一般来说，购物上的满足感体现在两个方面，即购物终了时的满足感和使用商品时的满足感。而这里所探讨的购物心理过程阶段则不包含后者。

至于购物终了时的满足感，又来自两方面，其一是买到好商品的满足感，其二是获得售货员令人愉快的应对、态度和建议的满足感。



02. 分析顾客的购买动机

购买动机是直接驱使顾客实行某种购买活动的一种内部动力，反映了顾客在心理和感情上的需求，实质上购买动机是顾客购买行为的推动者。

1. 购买动机的特点

（1）模糊性。有关研究表明，引起顾客购买行为的动机有很多种，其中最普遍的是多种动机的组合作用。有些是顾客意识到的动机，有些动机则处于潜意识状态，这往往表现在一些顾客自己也不清楚购买某种商品到底是为了什么。这主要是人们动机的复杂性，多层次和多变性等

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

造成的。

（2）可变性。在顾客的诸多购买需求中，往往只有一种需求占主导地位（亦即优势购买需求），同时还具有许多辅助需求。当外部条件满足时，占主导地位的购买需求将会产生主导动机，辅助需求将会引起辅助动机。主导动机能引起优先购买行为。一旦顾客的优先购买行为得以实现，优势购买需求得到满足，或者顾客在购买过程或购买决策过程中受到新的刺激，原来的辅助购买动机便可能转化为主导购买动机。

（3）迫切性。购买动机的迫切性是由顾客的高强度需求引起的。如有人对骑自行车本身不感兴趣，但搬到新家后，上班远了，乘车又不方便，看到邻居骑车上下班很方便，就会产生迫切需要一辆自行车的想法。

（4）矛盾性。当个体同时存在两种以上的购买需求，且两种需求互相抵触不可兼得时，内心就会出现矛盾。这里人们常常采用“两利相权取其重，两害相权取其轻”的原则来解决矛盾。只有当顾客面临两个同时具有吸引力或排斥力的需求目标而又必须选择其一时，才会产生遗憾的感觉。

2. 购买动机的种类

（1）生理购买动机。即人类为了维持和延续生命而产生的购买动机。这种由生理本能引起的动机又称为本能动机。其具体作用体现在维持、保护和延续生命等。这种在生理购买动机推动下产生的购买行为具有经常性、重复性和习惯性的特点。在这种动机下购买的商品大都是供求弹性较小的日用必需品。例如，为了解除饥渴而购买食品饮料，是维持生命动机驱使下的行为；为抵御寒冷而购买服装鞋帽，是保护生命动机驱使下的行为；为实现知识化、专业化而购买书籍杂志，是发展生命动机驱使下的行为。

（2）感情购买动机。即凭顾客自己的感情而产生的购买动机。感情

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



购买动机又可分为情感动机和情绪动机两种。情感动机大多是由荣誉感、集体感、道德感、美感等引起的，这种动机是高尚情操的表现。情绪动机大多是由人们的喜、怒、哀、欲、爱、恶、惧等情绪而引起的购买动机。例如，为了增添家庭欢乐气氛而购买音响产品，为了过生日而购买蛋糕和蜡烛等。这类动机常常是被外界刺激信息所感染而引起的，所购商品并不是生活必需或急需品，事先也缺少计划和考虑。情绪动机推动下的购买行为，具有冲动性、即景性、不稳定的特点。

（3）理性购买动机。即经过认真考虑，在理智的约束和控制下而产生的购买动机。它是基于对所购商品的了解、认识、比较、选择而产生的。理性购买动机的形成有一个比较复杂的从感性到理性的心理活动过程，一般要经过喜好、激情、评价、选择这样几个阶段，从喜好到激情属于感性认识阶段，从评价到选择属于理性认识阶段。同时，在理性购买动机驱使下，顾客比较注重商品的质量、价格、使用、设计以及效率等。

（4）信任购买动机。即顾客在感情和理性经验的基础上，对店铺商品产生了特殊的好感或偏爱，进而产生了重复购买动机，也叫惠顾动机。这种动机主要由于商品质量高、品种齐全、物美价廉、选购方便以及服务质量好等原因促成。顾客在信任感支配下产生的购买动机比较稳定，不易受外界因素的干扰，而且这种购买动机会促使顾客不断地重复购买行为。

（5）后天经验产生的购买动机。即指顾客的购买动机不是先天产生的，而是后天形成的。一个店铺要想扩大自己商品的销售量，不仅要了解自己的商品与潜在顾客的利益关系，而且要善于向顾客提供适当的广告宣传，加深顾客对商品的印象。通过后天的购买经验，促进顾客反复地出现对这类商品的购买动机，进而不断购买这类商品。事实上，顾客的购买行为往往不只受单一动机支配。因此，店铺要在市场营销中重视研究顾客的购买动机，并采取有效措施唤起顾客的各种购买欲望。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



03. 察言观色，通过走路姿势觉察顾客心理

肢体语言内容丰富，包含着许多隐秘的想法。在销售过程中，销售人员对于顾客，不仅要听其言，还要观其行，这样才能准确了解顾客的真实想法，把握销售主动权。

肢体语言也叫作身体语言，是指经由身体的各种动作，代替语言达到表情达意的沟通目的。广义的肢体语言还包括面部表情。它是一个人思想感情的流露，有时可发挥语言起不到的作用。面部的眼睛、眉毛、嘴等都能够传递情感。人们常说“眼睛是心灵的窗户”，眼睛与有声语言协调，可以表达千变万化的思想感情。眼睛凝视时间的长短，眼睑睁开的大小，瞳孔放大的程度等，都能传递最微妙的信息。店铺销售人员不仅要非常注意自己的表情，还要了解顾客面部表情的含义，这有助于销售人员更深入地了解顾客，以促进交易的顺利进行。

通常说来，每一种目光都有其特定的含义：视线不专注，给人的印象是心不在焉；视线向上，表示沉思高傲；视线向下，表示害羞、胆怯、悔恨等。在销售活动中，想要达到最佳的交际效果，就要学会巧妙地使用眼神。比如，要给顾客一种亲切感，你就应让眼睛闪现热情而诚恳的光芒；要给顾客一种稳重感，你就应送出平静而诚挚的目光；要给顾客一种幽默感，你就应闪现一种俏皮而亲切的眼神。自然得体的眼神是语言表达的有力助手。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



1. 微笑

对服务行业来说，微笑至关重要。美国一家百货商店的人事经理曾经说过，她宁愿雇用一个没上完小学但却有着愉快笑容的女孩子，也不愿雇用一个神情忧郁的哲学博士。

微笑最能体现出人们乐观向上、愉快热情的心态，可以大大缩短双方的心理距离，获得对方的好感与信任。微笑，是一种愉快心情的反应，也是一种礼貌和涵养的表现。这种微笑不用强迫，而是一位有修养、有礼貌的人发自内心的。唯有这种笑，才是顾客需要的笑，也是最美的笑。店铺销售人员向顾客提供的微笑服务应具有以下特点：

（1）发自内心的微笑。销售人员在顾客面前流露出自然而甜美的微笑，会给人一种亲近、友善的感觉。要想使微笑自然、真诚，就应掌握好分寸，既不能做作，也不应过分，发自内心的笑容才是自然的。

（2）会意的微笑。微笑服务更重要的是与顾客进行感情上的沟通。在感情上把顾客当作亲人、朋友，与他们同欢喜、共忧伤，成为顾客的知心人。销售人员要寻找与顾客的沟通点，用微笑来表达对他们的赞许、肯定、理解和感谢。

（3）宽容的微笑。在销售过程中，销售人员难免会遇到脾气稍差的顾客，此时千万不可露出怒色，应该用包容的心去对待。如果销售人员拥有宽广的胸怀，工作中就不会患得患失，对待顾客也不会斤斤计较，就能永远保持一个好心情，微笑服务也是一件轻而易举的事情了。

（4）轻松的微笑。每个人都会遇到不顺心的事，心情也不会天天愉快，可是销售人员不能把自己的情绪带到工作中。所以销售人员必须学会控制自己的情绪，学会分解和淡化自己遇到的烦恼与不快，在工作中要时时刻刻保持一种轻松的情绪，让欢乐永远伴随自己。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



2. 眼神

眼睛是心灵的窗户，是面部表情中最富于表现力的部分。人们可以用眼神来表达情感、传递信息、参与交流。有研究表明，在人际交往中，人们用 30%~60% 的时间跟别人“眉目传情”。在日常生活中，眼神的灵活变化及丰富内涵，有时比语言表达更微妙。对店铺销售人员来说，利用眼神与顾客进行友好的沟通和交流是非常重要的。明澈、坦荡、执着的眼神，是为人正直、心胸宽广、奋发向上的表现，用这种眼神接待顾客，易获得顾客的信任，有利于促成交易。

眼神交流应注意以下三点：

（1）注视的部位。销售人员若与顾客距离在 1 米左右时，目光应放在顾客的鼻子以下、下巴以上的三角区；若距离在 1 米以外、3 米以内，目光应放在顾客的胸部以上。与顾客交谈时，注视的部位是两眼和嘴之间的三角区域。目光要亲切、自然，不能太急切，要尽量让对方感觉到你的真诚。浅淡的微笑和偶尔的目光接触，是常用的温和而有效的方式。

（2）注视的角度。在注视顾客时，一般要正视，即两眼平视对方，这种角度能给人一种自然、大方的感觉。而在顾客较多时，既要正视，又要适当环视。顾客说错话或局促不安时，销售人员不应继续直视对方，否则会被误解为对他的讽刺和嘲笑。

（3）注视的时间。店铺销售人员在与顾客交谈时，注意力要集中，为了表示对顾客的友好与尊重，注视顾客时间应占全部谈话时间的 30%~60%。尤其是顾客询问相关问题时，切忌左顾右盼或心不在焉。

3. 走路

谈到由肢体表达情绪时，我们自然会想到很多惯用动作的含义。比如说鼓掌表示兴奋，顿足代表生气，搓手表示焦虑，垂头代表沮丧，摊手表示无奈，捶胸代表痛苦等。当一个人用肢体语言表达情绪时，别人

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



可以由此辨识出当事人所要表达的心境。

人免不了要走路，有的人走路昂首阔步，充满自信；而有的人走路低头哈腰，无精打采。不同的走路姿势反映出人们不同的性格和情绪。在销售中，如果销售人员善于通过顾客的走路姿势了解顾客的性格和心情，就能尽早做好心理准备和应对策略。

常见的走路姿势有以下五种：

（1）步履匆匆型。有的顾客走路时疾步如风，不顾左右，这样的顾客就是典型的行动主义者。他们往往精力充沛，办事果断，讲究效率。不过有时可能会因为过于急躁而草率行事，以致出现纰漏或发生意外。

销售人员在面对这样的顾客时，最好能顺着顾客的步调，不能慢慢腾腾，拖泥带水，不然这类顾客会心生烦躁，失去耐心，弃你而去。如能做到细心细致，会让这类顾客很放心。

（2）昂首阔步型。有些顾客走路时昂首阔步、抬头挺胸、坚定有力，像是成竹在胸的样子。这类顾客自信自强，学识丰富，主观意识浓，控制欲强，做事情反应迅速、有条不紊、有很强的组织能力，一般在工作和事业上会比较成功。其缺点是有时候过于自信，人际关系不是很好。

销售人员面对这样的顾客，应该以同样的自信去应对，使自己的语言明确、条理清晰，对顾客提出的问题能够自如应答，这样较容易赢得顾客的信赖。

（3）踱方步型。踱方步是古代朝廷官员走路时惯用的姿态。这样走路的顾客往往是比较庄重和严肃地对待事情的人。他们做事认真负责，处事冷静理智，不会因为一时冲动而做出有损双方利益的决定。务实和精明是这类顾客的典型特征。

销售人员如果碰到这样的顾客，也要以认真专业的态度对待，尽量少和顾客开玩笑，以免因自己的不庄重而让顾客反感。在沟通时话题要务实，用实际效益来说服顾客，而不要长篇大论，空洞无物。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（4）横冲直撞型。这类顾客在走路时，不会太在意周围的人或环境，这类顾客会让人感觉做人做事过于生硬，容易得罪人。不过这类人为人坦率真诚，性格耿直，大方随和，比较容易接近。

销售人员与这样的顾客打交道时，一定不要弄虚作假，即使你有半点虚伪，都可能会让顾客反感和质疑，导致销售无法继续。诚心诚意地对这类顾客，才会得到他们的信任。

（5）慢条斯理型。这种顾客走路比较缓慢，做事小心谨慎，不喜欢东张西望，头往往是微低着的。这是一种内向、害羞的表现，往往给人一种防卫心强的感觉。其实，他们内心热情，而且非常渴望与人交流，是典型的“外冷内热”型的人。

面对这样的顾客，只要销售人员能真诚相待，多给顾客一些理解、关心与耐心，是很容易感动他们的。

总的来说，人的肢体语言比口头语言更丰富，有的顾客善于在口头语言中掩饰自己，但很难在肢体语言中掩藏自己的内心。销售人员要多从顾客的肢体语言中察觉出隐藏的心理，以便在销售过程中把握主动权。



04. 利用顾客的从众心理

在一群羊前面横放一个障碍物，第一只羊跳了过去，第二只、第三只也会跟着跳过去。这时把那个障碍物撤走，后面的羊走到这里，仍然会像前面的羊一样向上跳一下。这就是所谓的“羊群效应”，也称“从众

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



心理”。它是管理学上市场行为的一种常见现象。由于信息收集不充分或缺乏了解，投资者很难对市场的未来作出合理预期，往往是通过观察周围人的行为而作出判断，在这种情况下，许多人的信息都大致相同且彼此强化，从而产生从众行为。“羊群效应”是由个人理性行为导致的集体非理性行为的一种非线性机制。

经济学中经常用“羊群效应”来描述经济个体的从众跟风心理。羊群是一种很散乱的组织，平时在一起也是盲目地左冲右撞，一旦有一只羊动起来，其他羊也会一哄而上，全然不顾前面可能存在的危险或者不远处有更好的草。“羊群效应”所喻示的这种从众心理很容易导致盲从，进而陷入骗局或遭遇失败。

当然，从众心理也会给销售人员带来便利。在销售中，销售人员可以吸引顾客围观，制造热闹情景，引来更多顾客参与，从而创造更多的购买机会。例如，销售人员经常会对顾客说，“很多人都买了这一款商品，反响很不错”“小区里很多像您这样年纪的大妈都在使用我们的商品”，这样的言辞就巧妙地运用了顾客的从众心理，使顾客在心理上得到一种依靠和保障。

有时，销售人员不说，顾客也会主动问：“都有谁买了你们的商品？”意思就是说，如果有很多人用你们的商品，我就考虑考虑。这也是一种从众心理。

利用顾客的从众心理又叫作“销售的排队技巧”。比如，某商场入口处排了一个很长的队伍，从商场经过的人就很容易加入队伍中。因为人们看到此类场景时，第一个念头就是：那么多人排队，一定有利可图，所以我不能错失机会。这样一来，排队的人就会越来越多。但事实上，这些人中真正有明确购买意图的没有多少，人们不过是在相互影响，认为其他顾客的行为总比销售人员可信。既然顾客有这种心理，销售人员在进行销售时，就应该利用顾客的从众心理来营造气氛，影响人群中的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



敏感者接受商品，从而达到整个人群都接受商品的目的。

下面是销售人员小史和顾客李女士的一段对话：

李女士："这个牌子的护肤品以前没用过，市面上也没有卖的，不知道效果到底好不好。"

小史："是啊，选择适合自己皮肤的护肤品的确很重要，正好我们店在周末举行美容沙龙，大家一起聚聚，聊聊美容护肤方面的话题，不知你有没有兴趣？"

李女士答应了。在周末的美容沙龙上，李女士看到参加聚会的女士们个个都打扮得高雅大方，这让她非常羡慕，聚会中大家聊到的关于护肤的知识也让她获益匪浅。会后，她兴奋地问："她们用的都是这种护肤品吗？"小史听李女士这么问，马上抓住机会促成生意，李女士成了她的一位忠实顾客。

在整个销售过程中，销售人员小史都准确地把握了顾客的消费心理。在第一次介绍商品的时候，李女士因为对商品很陌生，所以对商品的使用效果持怀疑态度。但是，当她看到聚会上其他女士都容光焕发，并且都使用这个品牌的护肤品时，她的心理也就产生了变化，她相信只有好的商品才会有这么多人使用，跟着大家的选择一定不会错，于是做出了购买决定。

其实，顾客在消费过程中的从众心理有很多表现形式，"威望效应"就是其中之一。例如，现在很多公司、商家都会花高价请明星代言商品、做广告，以引起顾客的注意并购买。一般来说，当一个人没有主张或者判断力不强的时候，就会依赖于别人的意见，特别是一些权威人物的意见。

当然，店铺利用顾客这种心理提高销售成功率时，必须讲究职业道德，不能靠弄虚作假欺骗顾客，否则会适得其反。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





05. 利用顾客的逆反心理

在消费过程中，我们经常能够遇到这样的情形，销售人员越是苦口婆心地把某商品推荐给顾客，顾客越是会拒绝，表现出一种“逆反心理”。

逆反心理也叫作“禁果效应”，就是说对于某些事，越是严令禁止，人们追求的欲望就越强烈。通常，一个人的某种欲望被禁止的程度愈强烈，它所产生的抗拒心理也就愈大。利用人们这种心理倾向，把他人不喜欢而有价值的事情人为地变成“禁果”，以提高其吸引力，就可以影响人们的思想，令其做出我们希望的决定与行动。

其实几乎每个人都有这种“逆反心理”，只是程度不同而已。通常，人们做任何事情都会有自己最初的想法，通过自己分析、判断做出决定，谁都不希望受到别人的指挥和限制。从某种意义上说，逆反心理其实是人们的一种自我保护，是为了避免自己受到不确定因素的威胁而不自觉地采取的一种防范措施。

一只大酒桶显眼地摆在一家酒店的门口，上面写着几个引人注目的大字：“不许偷看！”酒桶周围没有遮拦。行人路过此地，看了顿生好奇，禁不住上前去看个究竟，看了之后都哈哈大笑。原来，桶里写着：“我店有与众不同、清醇芳香的生啤酒，一杯5元，请享用。” 一些大呼“上当”的人，酒瘾顿生，于是情不自禁地进去品尝，口感果然不错。由此一传十、十传百，许多人都来此店一饱口福。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



这是不是说明，只要引导得当，“禁果效应”就能发挥积极的作用呢？

事实上，逆反心理是把双刃剑，它既可能导致顾客拒绝购买你的商品，也可能促使其主动购买你的商品。这要看销售人员有什么样的思维方式。

逆反心理支持人们的一种与常规相反的意识和行动，当销售人员拒绝顾客购买某商品时，顾客反倒非要买来用用，结果是顾客自己说服了自己。

总之，销售人员在向顾客销售商品的时候，一方面要避免引起顾客的逆反心理，驱使其拒绝购买自己的商品；另一方面，还要学会刺激顾客的逆反心理，引发顾客的好奇心，让顾客产生强烈的购买欲望，你不卖，他却非要买。从而从正、反两方面调动顾客的积极性，使自己的销售工作获得成功。

06. 顾客跟着“行家”行动

每个人都有“安全心理”，也就是说人们总认为某些“行家”往往是正确的楷模，服从他们自己会有安全感，增加不会出错的“保险系数”；人们还有“赞许心理”，即总认为“行家”的要求往往和社会规范相一致，按照“行家”的要求去做，会得到各方面的赞许和奖励。

顾客这种喜欢跟着“行家”行动的现象也叫作“权威效应”。是指

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



如果一个人很内行，有威信，受人敬重，那么他所说的话及所做的事就容易引起别人的重视，并让他们相信其正确性，即“人微言轻，人贵言重”。销售中体察顾客的这一心理特性，恰当地运用权威效应，会让顾客很快地打消顾虑。

曾经有一个著名的心理学试验就验证了这种“权威效应”：

一位教授在美国某大学心理系的一堂课上向学生们介绍了一位新来宾——“施米特博士”，说他是世界闻名的化学家。施米特博士从箱子里拿出一个装着液体的容器，说：“这是我正在研究的一种物质，它有着极强的挥发性，当瓶塞一开启，它马上会挥发出来。但它完全无害，气味也小，没什么刺激性。当你们闻到气味时，就请立刻举手。”

博士说完，便拿出一个秒表，并拔开瓶塞。一会儿工夫，只见学生们从前到后依次举起了手。但是随后，心理学教授告诉学生们：“施米特博士”只是本校的一位化学老师乔装改扮的，而那种物质只不过是蒸馏水。

人们宁可相信权威的“施米特博士”，也不愿意相信自己的鼻子，这就验证了权威对我们的影响力。

比如顾客总是向鞋店老板抱怨所买鞋左脚的不好穿或者觉得两双鞋子大小不一样，这种投诉是商业买卖中司空见惯的现象。面对这种情况，如果认同顾客的抱怨，最终会导致顾客要求替换一双新的鞋子或者直接退货。其实，这时，店老板只要以权威的口气安慰顾客说，“您是知道的，一般来讲，人的右脚总是比左脚大一些”，大多数顾客都能在心理上接受。

这种专业化的建议和劝说，是利用权威效应对顾客进行权威暗示的心理谋略。

顾客对自己没有把握的商品，如果行家断言是正确的，那么顾客便会对该商品的质量和信誉深信不疑。因此，商店在面对顾客投诉的时候，与其让普通店员去处理，不如老板亲自接待，效果会更好一些。

人们在生活中往往喜欢购买有明星代言的商品，因为这些商品有权

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

威机构的认证，有社会的广泛认同，可以给人们带来很大的安全感。还有学生们在购买参考书和练习试题时，也是选择有名的出版社，著名的教授、学者编写或推荐的，他们认为从权威这里可以获得更多的益处。因此，如果销售人员能够巧妙地运用权威的引导力，则能对销售起到很大的促进作用。

李梦开了一个品牌毛绒玩具批发商铺。第一天开张，只有一个顾客光顾，李梦向顾客详细介绍了商品，在顾客询问时，也回答得非常有条理。可是这个顾客看她这里是刚开张，对她这的商品还是有很多顾虑，不能完全相信李梦的话。为了让顾客深信不疑，李梦拿出了商品的品牌认证证书、质量认证证书，并且告诉他，这种品牌的玩具是由某位模特在知名电台做的广告，并且得到了很多权威专家比如 ×× 的推荐……这套攻势下来，顾客想，有那么多权威人士推荐，那么多人认可，不会有错的。我销售这种品牌的毛绒玩具，没准以后还能大赚一笔呢！最终他放心地从店铺批下了货。

销售人员恰当地运用权威效应，能够消除顾客的顾虑，改变顾客的一些想法，使顾客更加确定买你的商品没有错。



07. 利用销售中的证人效应

我们都知道，在法庭上，辩护律师有一个很重要的任务，就是让证人在法庭上出现，这样做的目的是更有效地说服法官。一般情况下，陪

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



审团不会单方面相信律师的辩论，但是如果律师有证人为其作证，律师辩词的可信度就会大大提高。如此说来，证人的作用不可估量。

其实，销售活动也一样，销售人员如果能够适度地利用“证人”，那么销售活动就会很容易进行。

销售人员可以从自己的顾客群中选择一些比较有代表性的顾客，将这些顾客的姓名、职业、联系方式、使用商品的相关情况等信息建立一个表格，出示给顾客，以供新顾客咨询。当然，在将“证人”的资料公布之前，必须先征得“证人”的同意。

有一位销售高手讲述了其利用“证人”进行销售的经历：

顾客：“这台电磁炉的按钮整天按，会不会出现失灵的情况？”

销售人员：“您放心，我们这款电磁炉的按钮是用高韧度材料制成的，绝对不会出现失灵的情况，而且我们的商品都有三包凭证……”

顾客：“是这样啊。”

销售人员：“是啊，而且我们这款电磁炉卖得很快，口碑也最好，我可以给您现场回访一下我们以前的顾客，您可以问一下他，这台电磁炉的性能怎样。”

随后，销售人员拨通一位老顾客的电话，然后让他和新顾客交谈。

上例中的老顾客就充当了“证人”的角色。当然，这个“证人”是从销售人员的老顾客里精心挑选出来的，如果能找到这位新顾客的朋友或邻居来做这个“证人”，效果就更好了。而且，不用担心这位“证人”会拒绝合作，事实证明，只要你足够坦诚，对老顾客的服务让其足够满意，他们是很愿意帮忙的。

运用“证人”可以使顾客获得间接的使用经验，从而引起相应的心理效应，快速认可商品及其性能，获得心理安全感。如果能够运用名人和专家等充当第三方的角色，则说服力更强。

（1）名人。销售人员可以将名人作为销售过程中的第三方，以名人

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的购买行为作为证据，可以使顾客在心理上更加信赖商品的质量和品位。要做到这一点，平时需要注意收集名人购买和使用商品的信息，在激发顾客的购买欲望时，销售人员可以提供相应的资料和众所周知的事实来说服顾客。

（2）专家。专家在专业领域具有较强的权威性，因此以专家作为第三方可以增加顾客对商品质量的信任度。若要用专家作为第三方影响顾客，就必须出具有关专家的言论证据（例如报纸）、证书或相关实验数据。

（3）引证著名的公司或人物。顾客的购买行为多少会受其他人的影响，若能把握这一心理并好好运用，一定会收到很好的效果。如果引证的公司或人物正好是该顾客所景仰的，效果就更显著。



09. 利用顾客的冲动性心理

随着人均可支配收入的大幅度提升，冲动性消费已经成为大众消费中的普遍现象。对于销售人员来说，应当了解如何唤起顾客对商品的消费欲望，消除顾客可能因冲动性消费而产生的顾虑，进而鼓励顾客做出购买决定。

在销售中，情感因素之于顾客的购买决策更为重要。想办法在顾客选购商品的过程中激发他们的情感冲动，比单纯的理性说教效果好得多。

美国一位名叫柏高·恩德希尔的营销专家花了上千小时来观察、跟踪、拍摄和访问顾客。他将研究结果写成了一本畅销书《我们为什么购

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



买：购物的科学》，在该书中他谈到这样一个观点：70% 的购物决定都是冲动的结果。

现在人们的购买决定越来越多的是进入店铺之后才做出的。只有 1% 的顾客知道自己被“诱导”了，大多数顾客都毫无察觉。大型商店是引诱顾客做出冲动消费的重要场所。顾客一般认为他们在大型商店购物可以省钱，而结果却花了更多的钱。这在很大程度上是因为顾客在这种场合下消费更为冲动。

因此，销售人员必须清楚在营销过程中刺激顾客的情感因子是至关重要的，它会激发起顾客强烈的购买欲望。许多人都会有这样的内心体验，当一件商品触动了他的内心情感时，他的购买欲望会加强，以至于在价格方面的顾虑都可以变得次要，甚至浑然不觉了。比如，有些男士出于爱慕，为了赢得某位女士的芳心，在强烈的情感影响下，购买昂贵的珠宝、香水、衣物、花束，甚至价格更贵的普通商品。

怎样才能让顾客掏腰包去买东西呢？最重要的是销售人员要明白，许多人在许多情况下的消费都是出于情感上的冲动，而不是理性的逻辑分析，特别是对于一些女性顾客而言，令她们冲动的是心情，心情令她们激动，激动之下头脑发热，交易就很容易成功了。

在销售实战中，为了引发顾客的情感冲动，只是用嘴去说，效果总不及用一些辅助工具或方法，比如图片就是一种非常有效的工具。图片令一个人有参与感，易于使顾客产生冲动。

那么，销售人员应该如何把握顾客的冲动性消费呢？

1. 针对不同顾客的冲动差异性，增强商品相关要素的刺激

建议店铺针对不同类别的商品采取不同的销售方式，尤其要考虑到性别对选购商品的影响。具体来说，对女性消费品要格外注重包装的新颖、时尚、感性化，摆放位置要醒目、易于发现；价格促销应以女性为

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

重心。而对于相对理性的男性顾客，则应重点突出商品自身的功能、质量等内在特征。

2. 采取有助于增强冲动性消费的促销方式

商家在开展促销活动时，应该选取适当的促销方式，要充分考虑到顾客的选择偏好和接受程度，原则上应该以人们常见的、促销性质明显的方式为优，要让顾客容易理解且优惠明显。换言之，顾客通常关注的不是促销活动采取什么方式，而是促销的力度有多大，自身获利有多少。所以，商家在促销活动中不宜采用过于复杂的促销方式，活动规则应简单明了，参与和互动性强，顾客获利明显。从受访者对促销方式的选择中可以了解到，打折促销、购物返券、赠送促销品等，具有易于理解、优惠明显、可控性及参与性强等特点，是最受顾客认可的促销方式。

3. 创造适宜氛围，间接影响顾客的心情或情绪

相关调查显示，顾客的心情或情绪会直接影响甚至决定其是否进行冲动性消费。对这一主观心理因素，商家一般很难加以控制或左右，但也并非完全无所作为。心理学研究表明，心情或情绪是个体对外部事物或环境的主观心理反应，其状态会受到外部环境的直接或间接影响。因此，店铺可以充分利用各种措施和手段营造适宜的氛围，创造特定的环境条件，如热烈的现场气氛、激情洋溢的宣传、现代传播手段的运用、名人的示范效应、其他顾客的口碑传播等，从而间接增强顾客良好的心情或积极的情绪感受，激发其购买欲望，达到实现冲动性消费的目的。另外，在体验消费时代，顾客在购物过程中越来越注重个人的体验和感受，而不仅仅是商品本身。因此，商家应该特别注重为顾客提供尽可能多的参与和体验机会。在顾客亲自参与和亲身体验的过程中，会增强其愉悦、赞赏、向往、激动、冲动等情绪感受，促进冲动性购买欲望的形成。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



总的来说，顾客的冲动性购买行为是多种因素共同作用的结果。其中，外在刺激起主要作用，个人内在因素也有不可忽视的影响。这一研究结果对店铺的意义在于：顾客的冲动性消费行为是可诱导、可激发的；店铺可以依据冲动性消费行为的影响因素，有针对性地采取相应的营销措施和手段，有效地引导顾客形成冲动性购买欲望，最终推动和促进冲动性购买行为的实现。



09. 利用顾客贪便宜的心理

在一家皮草店里，店员正在整理着积存的皮草，一位顾客进来后在店内转了一圈，看中了陈列在橱窗里的一件皮衣，转头问店员："请问这件衣服多少钱？"店员没听见，也就没作任何反应，这位顾客又高声问了一次，店员这才反应过来，说："不好意思，刚才忙着没听见。我是新来的，让我先问问店长吧。"于是，店员扭头往后门的方向问道："店长，橱窗里的皮衣多少钱啊？"只听后门方向隐约传来"一千元"的声音，于是店员笑着说："一千五。"顾客一听心里顿时欣喜不已，因为她刚刚听到店长说的是一千九，但店员却听错了，以为是一千五了，白白便宜了四百元。顾客认定是店员听错了，她立马掏钱把那件衣服买了下来，生怕待会儿店长出来就不卖给她了。顾客刚走，店长就笑嘻嘻地出来了说："你这丫头的计谋还真管用啊。"店员笑着说："顾客多少都有点贪小便宜的心理，这下这件滞销商品就按原价卖出去了。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

上述例子中的店员就是利用顾客贪便宜的心理，成功地把滞销多时的衣服给卖了出去，而且还是按照原价卖出。应该说这个店员对顾客的心理琢磨得还是很透的，不仅让店铺不用因为滞销货品而受到经济上的损失，还让那个顾客觉得是自己白白地捡了一个大便宜而心情大好。在商业竞争中，利用商品价格的悬殊来掳获顾客的心是很常见的一种方法。

顾客爱贪便宜，其实并不完全是为了省那不多的钱，而是喜欢那种买到便宜东西的心理优越感。针对这种心理，聪明的销售人员可以把其转化成为自己创造利益的福音。

1. 利用免费吸引顾客

想吸引顾客注意某商品的时候，最好的方法就是用免费的招牌吸引顾客的注意力。因为这种贪便宜的心理，很多顾客都会对“免费”这两个字眼特别热衷，不管是自己需要的还是不需要的，只要是免费的物品都会注意到。若店主想推销某款商品，最好的宣传广告就是附加一些免费的赠品，这样就不怕顾客注意不到，而是应该担心人满为患了。

2. 打折一样吸引眼球

天下免费的午餐毕竟是很少的，而且经常用免费的商品来吸引顾客成本也是比较高的。除了免费的赠品可以吸引顾客关注你的店铺之外，打折的方式也能帮你的店铺在顾客心中扩大影响力。定期推出打折商品，从而形成一种规律性的打折时间表，顾客就会对你的店铺什么时候打折、什么时候折扣最低了如指掌，心里时刻记挂着你的店铺。打折商品的促销必能带动其他商品的销量，这样店铺的业绩就会逐月提升。

3. 站在顾客的角度看问题

即销售人员在遇到爱贪便宜的顾客的时候，不能戴着有色眼镜去看

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



人，更不能因为顾客喜欢占一些小便宜就不礼貌对待。此时，销售人员应该站在顾客的角度去考虑问题，试想一下：同等质量的商品，若是作为顾客，你是喜欢用较高的价格去买，还是喜欢用较低的价格去买？答案是肯定的，你会用较低的价格去买这件商品。因此，顾客的贪便宜行为只要不是很过分，还是应该抱着理解的态度与之沟通交流。

任何事物都是有利有弊的，对于顾客的占便宜心理，如果不能好好利用巧妙应对，很容易让自己陷入两难的境地；若是销售人员能在尊重顾客的基础上不露痕迹地由此避过，就能成功助推自己的业绩。



10. 准确判断出谁才是购买决策者

当好几名顾客同时上门的时候，销售人员若无法尽快看出谁具有购物决定权，将无法有针对性地促销，最后导致顾客空手而回。

有一类缺乏主见的顾客，其购物决定通常是由其带来的同伴做出的，如果销售人员无法发现此点，其业绩自然是不会好的。

销售人员必须立刻看穿顾客中谁具有购物决定权，这点是非常重要的。但是，许多销售人员往往对于顾客所带来的同伴在应对方面并未给予足够的重视，致使一起来的同伴只是无奈地站在一旁，如此一来，即使销售人员有再好的建议，顾客仍无从决定该选购哪一种商品。

有趣的是，先前曾经来过的顾客通常都具有一定的购物主导权，由于对该店非常熟悉，所以会带其他顾客一起来。在这样的情况下，销售人员

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对于购物的客人和所带来的同伴都应该细心而有礼貌地应对，而且在决定购买商品的阶段，一面给予热情的接待，一面征求顾客同伴的意见。

同伴如果受到销售人员的忽视，内心通常会感到十分气愤，甚至心存“不要买”的想法。

而如果同伴走在后面，则很容易被冷落。其实这些人多半也是想购物的。在这样的情况之下，销售人员就必须对一起进来的顾客略作一番了解之后，给予适当的应对。所以，在不了解决策者是谁的情况下，作为一名店员，要对陪同顾客购物的每一个人都照顾到，在与顾客谈话时，要对陪同人员时不时用眼神交流，并不时征求陪同者的意见，获得他们的赞同，以免“半路杀出个程咬金”，在顾客征求陪同者意见时，被顾客的陪同者全盘否定。



11. 让挑剔的顾客满意而归

挑剔的顾客经常挑剔店铺的产品和服务，片面地认为产品的缺点和不足被掩盖，不容易接受别人的意见。面对他们时，销售人员应如何应对呢?

1. 对待挑剔顾客要有正确的观念和心态

销售人员的观念和心态，是一切行为的根本。有了正确的观念和心态，就会有令人赞赏的有效做法。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



（1）让挑剔型顾客满意而归才算是成功。销售人员首先要充分了解顾客的实质需求与心理需求，推荐适合顾客需求的产品。做到让顾客既满意又感动。

（2）告诉自己嫌货人才是买货人。销售人员要勇敢面对顾客的挑剔，要欢迎顾客来挑剔，更要感谢顾客的挑剔，因为嫌货人才是买货人。顾客来挑剔，表示顾客想继续来往或有购买意向，如果让顾客满意，必能成交，而且可能成为回头客，甚至成为忠实顾客。

（3）挑剔是店铺改进的机会。对于顾客的挑剔，若能从中深入检讨，通常可发现店铺经营中的一些不足之处。顾客在挑剔过程中所提出来的建议，也许可直接采用，也许需经修改或转化才可采用，但总能对店铺有益。

2. 让挑剔型顾客满意而归

（1）了解顾客的需求。顾客不满意，需求不满足，或有更高的需求和期望，才会挑剔。销售人员应针对商品的设计、原料、包装，以及售前、售中、售后服务等，运用各种方法，调查及了解顾客的需求，然后进行推荐。

（2）做好服务工作。顾客的要求主要是针对商品的价格、品质以及服务的品质、效率和态度。销售人员应根据顾客的要求，彼此互相配合，做好各项服务，如果出现缺点、问题、困难等，应立即改善解决，并在每周或每月定时做总结和检讨。

（3）与客户维持良好的关系。所谓管理，并非人理事，而是事理人。运用上列做法，将产品与服务做好，再加上调理好客户关系，就能做好客户管理。调理客户关系，包括建立关系、维护关系和运用关系，都需认真做好。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

3. 妥善处理顾客的挑剔

店铺的商品和服务再好，难免会有疏漏之处。妥善处理顾客的挑剔，可以参考以下做法：

（1）站在顾客的立场看问题。面对顾客的挑剔，首先不是防卫、排斥和拒绝，而是虚心倾听，冷静客观地分析顾客的挑剔。分析时，还要站在顾客的立场，根据客观事实和主观感受，去了解顾客为何挑剔。面对最挑剔的顾客尤需如此。面对面时，先以了解和歉意来认同顾客的感觉，就事实加以沟通和讨论。顾客挑剔之点，如果是应改进的事实，应提出改善、解决及补救之道；如果并非事实，应做充分沟通、说明；如果无法做到，应婉转说明，并允许退货或协商补救办法；如果需时间解决或补救，应承诺时间；如果是微不足道的挑剔，也许可伺机转移话题。

（2）建立和谐的气氛。气氛良好，挑剔的情绪会降低甚至消失。因此，就算是面对最挑剔的顾客，销售人员也要面带笑容，耐心而认真地倾听顾客的投诉，并且接受顾客不礼貌的言辞和态度。如果我方有理，仍要感谢顾客的挑剔。如果协商场所不佳，应换到较适合之处。如果本人不能解决，可请第三人或上级出面。

（3）建立顾客投诉制度。面对顾客的投诉或挑剔，不少店铺已经建立了顾客投诉制度，规范投诉窗口、处理程序、回复方法以及如何彻底解决发生问题的原因，避免类似问题再次出现。对于常被投诉或挑剔的问题，应建立标准的回答术语，使店铺员工口径一致。其中，设立顾客满意服务中心或顾客信箱，可使投诉窗口常规化。此外，设立道歉小组，针对重大投诉及重要顾客，在处理顾客投诉之后，再派高级主管带礼物登门道歉和感谢，可使顾客更感动。在良好的管理中，挑剔极少会发生，即使发生也能迅速圆满解决。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



12. 对待强势顾客要以柔克刚

某女士开了一家服装店，自己既当老板又当店员。一天，来了一位女顾客，看上了一件衣服，试衣服的时候看到衣服下摆有点脏，就问店主能否洗掉。

店主说："这个能洗掉，就是蹭上的一点脏。"

女顾客反问道："你当然说能洗掉，回去洗不掉怎么办呀？我看够呛！"

店主是个急脾气的人，顿时反感起来，心想，这女人要还价就直说，拐弯抹角真烦人！还那么强势，谁欠你的啊？因此干脆就没好气地跟女顾客说："那您再考虑一下，可以不买。"

就在这个时候，店主的电话响了，接了三四分钟后，顾客等得不耐烦，突然指着店主鼻子厉声说："你赶快把电话给我挂了，有你这样的销售人员吗！"

店主吓了一跳，目瞪口呆地看着女顾客。自然，生意也泡汤了。

由上述例子我们来总结下强势型顾客有哪些心理特点。

（1）固执己见。强势型顾客就是要强制他人认同自己的观点。他们经常会说："就按我的意思办吧，不行就算了。"他们显得很有主张，如果他们的主张不是被对方痛快地接受，就会显得十分不满，并坚持要求对方必须接受并加以实施。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（2）好胜心强烈。通常，强势型顾客对自己的判断很有信心，有强烈的好胜心，从来不肯认输，并且为了赢得他人，可能用尽各种策略，大有不达目的不罢休的气势。

（3）外表强势，内心软弱。其实并不是所有强势型顾客都有好斗的性格，他们可能只是借此来保护自己。这类顾客内心非常软弱，但他们担心一旦表示出软弱的本性，就有可能被他人占便宜，在生意上会吃亏，因此总是想将这种弱点掩饰起来，他们怕在不知不觉中被对方说服。

（4）炫耀自己的学识。许多时候，销售人员在工作中会遇到本行业的专业人员，比如服装店的销售人员遇上了服装公司的人员或者服装设计师，他们当然通晓该专业的知识，销售人员可能会处于十分被动的局面，销售人员的每一句话都可能成为顾客攻击的目标。

我们明白了强势型顾客的心理特点，就可以在日常工作中应对自如了，应对的办法包括以下两点：

（1）以柔克刚，化解顾客的攻击。对于强势型顾客，不能有把对方轻易说服的想法。这类人的逆反心理比较强，你越说他越不听。销售人员要顺势而为，化解这类顾客的攻击，当你将其化解以后，自然就做成了生意。

（2）冷静处理，与顾客讲道理。强势型顾客往往呈现出一种咄咄逼人的架势，作为销售人员，一定要冷静，不要意气用事，冷静、仔细地观察对方，找出使他这样咄咄逼人的真正原因。在观察的同时了解对方的心理，然后再进行正确的引导。

记住，说服强势型顾客，千万不要正面冲突，要通过摆事实讲道理的方法来让顾客认可。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





13. 替犹豫型顾客做决定

在店铺销售工作中，经常会遇到犹豫型顾客。犹豫型顾客的特点是说话做事思前想后、拖拖拉拉、优柔寡断、犹豫不决。这种类型的人是典型的他人判定型的人。他们很难决定一件事，在许多情况下需要销售人员替他们做决定。

1. 犹豫型顾客的特点

（1）不能直截了当地做出决定，处理问题比较迟缓，对于任何事情都犹豫不决。面对交谈，无法保持目光接触，甚至讲话也口齿不清，有时候神情会有些恍惚。

（2）遇事敷衍、拖延，不会轻易承诺。然而，有趣的是他们的内心深处又希望一切自己决定，总是想一切根据自己的意志，凭自己的感觉决定。这种类型的人一旦行动会考虑很多，结果反而更加犹豫不定。

（3）不希望自己被别人看透。他们讨厌被别人看透自己的心理，也许是内心深处的自以为是，认为自己与别人不一样的意念特别强烈。

2. 导致顾客犹豫的因素

明白了犹豫型顾客的心理特点后，我们再结合实际来分析一下导致这类顾客犹豫的因素。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（1）害怕自己在价格上吃亏。遇到这样的顾客，销售人员要向他解释定价的原因，或者适当地和他协商，给其一点优惠。如果犹豫型顾客发现自己比大多数顾客所付价钱要少一点，那他就会得到极大的心理满足感。

（2）害怕商品性能没有保障。对于此类顾客，就要详细地说明商品的性能，最好是用实例举证来解除顾客的顾虑。

（3）害怕售后服务不到位。这就要求不论是商家还是个人在售前、售中和售后都要诚信待人，表里如一。销售人员需要尽可能让犹豫型顾客对售后服务不仅要有信心，还要放心。

3. 说服犹豫型顾客的方法

了解了犹豫型顾客的这些心理特点与犹豫的因素后，我们在说服犹豫型顾客的时候就可以有的放矢了。主要方法有：

（1）销售人员要做好此类顾客的引导者，适时帮助顾客下决定。

我们在引导顾客做决定的时候不要过火，而要让顾客觉得这是他自己下的决定，即以不伤顾客自尊心为原则。比如，这样的话是比较妥当的："林先生，刚才听了您的介绍，我明白了，我以店铺信誉做担保，这套产品的品质是绝对没问题的，您可以决定拥有一套。该产品有以下优点……"

有一位私企老总想给自己的员工订一套工作服，于是来到一家服装店，店员黄小姐接待了他：

黄小姐："我认为这些款式一定会受到男性员工的欢迎。"

老总："色彩是不是灰了点？"

黄小姐："我觉得这个系列的灰色调和贵公司踏实的企业精神颇为吻合。"

老总："是吗？我考虑考虑。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



黄小姐："我觉得您不用再考虑了，您只需要在这批服装上印上贵厂的商标和名称就可以使用了。"

老总："唔……"

黄小姐："您看，我们这里有两种款式。站在商业原则的立场上，我建议您选择A款。您觉得呢？"

老总："但是我觉得B款也不错……"

黄小姐："B款确实也不错，但是稍微花哨了点。我还是建议您选择A款。"

看老总犹豫不决的样子，黄小姐又补了一句："就决定A款吧！价格优惠，质量又不错。您说呢？"

老总："说得也是。好吧，那就A款吧。"

黄小姐："谢谢，您的选择肯定不会错的。"

（2）销售人员可以利用"证人"的影响，帮助顾客下决心。

（3）销售人员可以适度地制造紧迫感。

通常，人们都有这样的心理：对于常见的东西往往不珍惜，对于稀有的东西就珍惜不已。犹豫型顾客在这方面更是如此，他们害怕丧失机会。因此，在实际的销售工作中，如果商品剩得不多了，你可以说："这是最后一批商品了，以后也不会再生产了，到时您想买也买不到了。"有了紧迫感后，顾客就可能下决心买下来了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





14. 钝化敏感型顾客的敏感度

在店铺销售工作中，常会遇到一些比较敏感的顾客。敏感型的顾客往往喜欢对产品进行比较，经常弄得销售人员不知所措。

敏感型顾客通常分为两种：一种是对价格敏感的顾客，另一种是对服务敏感的顾客。其中，对价格敏感的顾客较多。

销售人员要与价格敏感型顾客打交道，首先要弄清楚这些顾客的购物习惯。价格敏感型顾客的敏感程度与其年龄成正相关。20 岁以下的年轻顾客群中，价格敏感型顾客最少，主要是由于这个年龄段的顾客以学生为主，购物时更注重自身感受，对价格关注相对较弱。31 ~ 40 岁以及 41 岁及以上的两大顾客群中，价格敏感型顾客所占比例较高。主要原因在于，这个年龄段中有相当一部分是家庭主妇，她们以家庭为事业，每一份家庭开支都要精打细算，不遗余力地在各个商店寻找那些物美价廉的商品，所以她们对价格最为敏感。

因此，店铺如果想吸引价格敏感型顾客，其销售部门应根据顾客的年龄段定价，对于 31 岁以上的顾客使用率较高的产品，应当采用低价策略。

价格敏感型顾客对于商品差价保持着较高的关注度。

所以，销售人员应密切关注竞争对手的商品价格，因为即使不同商店间细微的商品差价，也会导致价格敏感型顾客的流失。而且价格差别

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



越大，就越容易引起价格敏感型顾客的关注。

我们掌握了此类顾客的特点，当遇到此类顾客的时候，就可以采取钝化顾客价格敏感度的办法，从而达到销售的目的。通常说来，应对敏感型顾客有以下五种方法：

1. 减少顾客比较的机会

当一位顾客进入商场选购商品的时候，往往会拿同类商品进行价格比较，如果某商品在价格上没有优势，那么减少顾客进行比较的机会，也可以降低顾客选择其他商品的概率。比如，一位女顾客进入化妆品专卖店，发现里面的商品价格都差不多，她就对价格失去了敏感性。反之，当她进入一个有各种各样化妆品的商场时，价格差异马上就显现出来了。

2. 正确把握调价的节奏

应对敏感型顾客要注意正确把握调价的节奏。将价格调整到价格上限、下限之外容易被顾客注意到，而在界限之内调价却往往被顾客忽视。在价格上限以下一点一点地提高价格比一下子提价很多更容易被顾客接受。相反地，如果一次性地将价格下降到下限以下，比连续几次小幅度的减价效果更好。因而，在降价的时候提倡一步到位，降到顾客可以感知的下限以下；而在涨价的时候，则是本着幅度小、节奏快的原则，让顾客感觉本次涨价不是很多。

3. 给顾客大幅度降价的感觉

顾客对于价格的数字往往会有不同的反应。比如，商家把价格从 89 元降至 75 元或从 93 元降至 79 元，虽然下降的数额相同，但是顾客对第二组的降价感知更加明显。因为顾客对价格的比较首先从第一个数字开始，只有当第一个数字相同时才会依次比较后面的数字。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



在调价方面还有一个很有意思的细节。心理学研究表明，顾客往往感觉奇数结尾的价格比实际上仅高出一点的整数价格低廉很多，如果价格再包括小数位数，顾客就会认为这是商家或者厂家经过精确测量的“合理”价格。因而，商家在调价时，也可以将这个因素考虑进去。

4. 加强服务，把服务变成价值

销售人员在推销商品的时候，可以强调服务的重要性，并明确告诉顾客本店商品的价格包含了服务的费用，所以比其他商店同类产品的价格高一点。

很多时候，明确告诉顾客涨价的理由非但不会影响销售，反而可以促进销售，关键是要让顾客感受到价值的增长高于价格的增长。

5. 巧妙运用减量不减价的办法

这种减量不减价的方法一般是厂家用得比较多，如果商铺经营者也生产物品的话，可以采用此法，这里简单地介绍一下。

减量不减价是一种隐性的降价方法，那就是在保持价格不变的同时减少商品的分量。因为顾客对商品价格的变化往往会比分量的变化更为敏感，所以，店铺一般都认为减量不减价这种变相涨价的方式可以取得更好的效果。比如，可口可乐公司将原包装容量 355 毫升的易拉罐饮料改为 330 毫升，宝洁公司对旗下的汰渍洗衣粉规格进行了调整，将 520 克包装的改成了 508 克，对这两种产品的变相涨价，几乎很少有人察觉。

减量不减价这种方式在应用的时候也要注意，用不好会弄巧成拙。著名的家具销售商“宜家”在销售商品时采用了一种单独定价的模式，把柜子和柜子里的抽屉分开销售，这是减量不减价法的一个变种。虽然这种方式可以减弱一些顾客对价格的敏感度，但是因为过于麻烦而引起了顾客的抱怨，导致销售额不仅没有上升，反而下降了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



还有一种类型的顾客对服务态度比较敏感，这也是销售人员需要注意的。当发现顾客对你的态度很敏感的时候，态度一定要柔和，耐心地处理好顾客的情绪。

高明的销售人员在面对此种情况时，都懂得让顾客在极度不满或愤怒时发泄怒气，他们知道顾客将不满发泄之后就会冷静下来，这时就容易达成交易了。



15. 别把已到手的生意丢掉

一般来说，顾客在听过商品的介绍之后，如果对商品的内外质量有一个良好的印象，就会产生购买欲望，继而进入购买行动这一阶段。但是实际情况并非完全如此，很多时候由于顾客会产生多种购买动机，一些心理冲突抑制了购买欲望的进一步增加，从而阻碍了交易的顺利达成。所以，销售人员应该细致地观察顾客的反应，揣测顾客的心理变化，针对顾客的心理进行适当的诱导劝说，增进顾客的购买欲望，促进生意成交。

那么，该如何做才能不让已到手的生意丢掉呢？这个问题要具体情况具体对待。

1. 对待觉得“太贵了”的顾客

说商品“太贵”，大多数情况下并不是指商品不值那么多钱，而是吝

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

惜自己将要付出的金钱。这时，千万不能说“价钱还可以再商量”之类的话，这种方法其实并不怎么高明，最好的方法是要让顾客明白物有所值。

你可以对他说：“一分价钱一分货，价格高买好货。”

也可以这样应对：“先生，您说我们的商品价格高，确实是贵了点，可是贵有贵的道理，您看看我们商品的质量啊！人们常说‘便宜没好货’，以低价买一些次品，用不了几天就坏了。所以千万要慎重。您既然喜欢我们的商品，价格也不算太高，那就买下来吧，保证您不会后悔的。”

2. 对待“让我考虑一下”的顾客

这类顾客是有疑虑的顾客。他们可能对商品的效果还有一些怀疑，或者是觉得价钱还不是太合适，总之一定有什么不购买的理由还没有被销售人员解决，所以一时还难以决定是否购买。

对待这种顾客一定要趁热打铁，关键是让其说出不购买的理由。让顾客说出理由有两条途径：

一是逐个试探性地询问。比如：“先生，为什么要考虑呢？是不是对我们的商品还有哪些不满意的地方？是觉得我们的商品质量差呢，还是觉得包装不合您的口味？或是这些商品您觉得可要可不要？”这样一问，顾客为了阻止你继续问下去，就会把自己还需考虑的地方说出来，这样你就可有针对性地为其解决，使交易顺利进行。

第二个途径就是让顾客对你产生信任。对于顾客的推托，你可以这样说：“先生，实话告诉您吧！我这商品是从某某公司批发的，进价是××，而且批发得不多。您还是快点决定吧！如果您再犹豫不决的话，可就过了这村没那店了。如果您还不能决定，那又是什么原因呢？”顾客听你把一些秘密告诉他之后，就会对你产生一种信任感，这时你就可以趁机而入，让其说出自己不想购买的真正理由。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



3. 对待“我再到别处看看”的顾客

这类顾客总是怕自己吃亏，或吃亏多了产生了一种恐惧心理，总想买最好最便宜的，于是就挑来挑去。他们情愿跑断腿，也要买到自己最称心的商品。

对待这种顾客，销售人员可以这样说：

“先生，您可以去别处，但我相信，不出十分钟您就会回来，因为那边没有这样又好又便宜的商品。到时候别错过了时机，没准您离开的这工夫我就卖完了。如果您觉得我的商品很合您的意，而且价格又合适，就别犹豫了！”

4. 对待没有主见的顾客

这类顾客做什么事都没有主见，总是依赖别人，依赖他所信任的人。他每做一件事，都要和他信任的人商量。有时这类人爱凑热闹，喜欢盲从。

根据这类顾客的特点，销售人员可先和他们聊一会儿天，取得他们的信任，最后再询问他们“要不要”。由于销售人员对于这类顾客来说是有主见的、可信任的人，他们就会听从销售人员的意见，这样成交就有可能了。

你可以这样对顾客说：“先生，这些商品就在您的眼前，您又觉得十分满意，为什么要和别人商量呢？您才是买主，自己拥有决定权，难道还有比您更加清楚自己喜欢什么的人吗？依我的意见，您就买这一款吧。”

顾客如果已经对你产生了一定的好感，听了你的话之后，为表示自己有主见，就会买下这件商品。

5. 对待“过几天再买”的顾客

这种顾客一般是对商品有一种不信任的想法，或者是觉得这件商品

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对自己是可有可无的。当销售员询问他的时候,他就借现在不买来推托。但是他却不急着走，而且还会对其他一些商品左看右顾，并且会听别的顾客之间的一些谈论。其实他还是在思考买还是不买，也可能是心存疑虑，或者是还有一些不满意的地方。

面对这种情况，销售人员应当适当探询他的理由。只要顾客肯说出理由，在帮助顾客解决他所要的问题之后，交易就会顺利进行下去。

面对这样的顾客，你可以这样说：

“先生，我觉得这件商品非常适合您，不信，您可以问问你的同伴……而且，您知道现在的物价涨得是一天比一天高，您现在不买，我担心过几天这个价格您就买不到这样的好商品了。”

这样，顾客产生了紧迫感，便会立即购买了。

6. 对待“为什么认为我会买”的顾客

顾客在说这句话的时候，心里其实已经同意了你的看法，准备购买商品了。他这样问，只不过是在考问你的能力和自信。

回答这类顾客的问题，充满自信是必要的。不要觉得顾客有种拒绝的意思，就开始胆怯，就觉得自己没有能力推销给顾客。心里胆怯，必然就会表现在言谈举止中，而顾客则会认为你对自己的商品没有信心，也就会认为你的商品有问题，从而产生疑虑，给你和顾客的交易带来困难。

对于顾客的问话要以自信、坚定的口气来应对：

“先生，您已经看过了我们的商品，相信您对它还是很满意的，并且也非常喜欢它。我相信您的眼光肯定不会错，因为一看您就是一个精明又有主见的人。您决定买我们的商品就是您正确的选择。我给您装好了。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

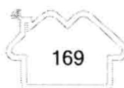


7. 对待“买不起”的顾客

说这类话的顾客有两种情况：一是真的没有能力买；二是有能力买而觉得价格高，说的是一种反话。

对第一种情况，销售人员可以这样说：“先生，您对我们的商品这么满意，不买您以后会后悔的。不如您先借点儿钱，钱又不多，以后可以慢慢还。”

对第二种情况的解决方法类似于应对认为商品“太贵了”的顾客。



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第六章

有理有据，引导顾客成交——旺铺成交课



有些销售人员的商品介绍很精彩，但他们往往缺乏临门一脚的能力，经常发生马上就要成交但又失败了的事。这是因为销售员没有掌握引导顾客成交的技巧。其实引导顾客成交并不难，还是有一定的章法可循的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



01. 识别顾客有意购买的信号

所谓最佳成交时机，就是指顾客购买欲望最强、最渴望占有商品的时候，也就是销售的各方面条件都成熟的时候。如何第一时间识别顾客发出的成交信号，在顾客发出此类信号时能往成交的方向引导，并最终促成交易，是所有成功销售人员的“必杀技”。而一些经验欠丰富的销售人员，往往在顾客“暗送秋波”——发出成交信号时，仍然“不解风情”，南辕北辙，最终与成交擦肩而过。那么，如何成功识别顾客的购买信号呢？

（1）当顾客不断地挑剔、嫌弃商品时，这将是最接近成功交易的顾客。但很多销售人员却觉得越挑剔的顾客越烦人，不想接待这种挑剔的顾客，他们感觉不到成交的机会在向自己招手，往往会放弃这种“黄金顾客”。

（2）当顾客褒奖其他品牌时，其实和上述道理一样，顾客是在为自己争取好的谈判地位，以便在下一步的购买中得到更多的“便宜”。

（3）当顾客突然不再发问时，某些顾客从一开始就不断地问这问那，问了一大堆问题后却突然不再发问了，这表明顾客正在考虑是否需要购买，或者在考虑购买多少。这个时候如果店员从旁巧妙引导，则有可能促使其购买。

（4）当顾客的双脚朝向商品时，顾客的双脚可能透露顾客真实的购

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



买意愿。当顾客说“你不降价，不给我优惠，我就不买了”，上身已经有转身的意思，但双脚还冲着想买的这套商品时，说明顾客还是在探测商家的价格底线，这时候就要看谁撑得住了。

（5）当顾客仔细看说明资料、商品资料时，不漏掉任何一个细节的介绍，特别关心商品成分、功效、禁忌的说明，甚至商品的包装有无瑕疵都特别在意，这说明顾客对产品很关心，这时要多问顾客介绍产品的特点。

（6）当顾客的话题集中在某一个商品上时，顾客想买某一类商品时，店员大都会拿出好几种同类产品进行介绍，以便其比较后做出选择。当顾客渐渐放弃其他几种，专注于某一种商品时，说明顾客已开始建立对此商品的信心，此时如果店员稍加劝说，就有可能成交。

（7）当顾客由紧张到放松时，顾客在决定购买前，心里大都比较紧张，弦绷得比较紧，有一种很难决策而产生的焦虑和不安。一旦顾客确定购买，一般会如释重负，自然在行为动作上会表现出放松的状态，如坐姿由原来的前倾变成后仰。

（8）当顾客征求同伴的意见时，在销售人员介绍商品后，如果顾客转而征求伙伴的意见，则表明顾客已有了购买意愿，销售人员只需客观、如实地介绍，保持微笑服务即可。

（9）当顾客不断点头时，当顾客一边看商品一边点头时，一般表示他对商品比较满意，这时如果店员能见机行事，把商品最突出的卖点告诉顾客，成交的可能性就会很大了。

（10）当顾客关心商品的售后服务时，当顾客提出“这种药真能祛疤吗？无效可否退款？”一类问题时，也表明成交机会来临。

（11）当顾客问有无促销或促销的截止期限时，顾客总是想买到价廉物美的商品。能少掏点就少掏点，毕竟掏腰包对顾客是最痛苦的过程，能有优惠、打折、赠品的促销活动，顾客是绝对不会放过的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



（12）当顾客关心价格的高低时，这件商品的价位是高还是低？全国是不是统一价？很多商品的成交点最后都集中在价格的商讨上。顾客总是希望用最少的钱买最好的东西，这是人之常情，同时顾客也明白一分钱一分货的道理。

（13）当顾客突然沉默并且叹息时，我们要注意听顾客叹息的声音——轻微，带着不舍，带着遗憾。这表明他非常想要这套产品，内心在很痛苦地挣扎。这时，我们要适当做一些让步，比如送一个温馨的小礼物，送几个感谢试用妆以示诚意，甚至可以送一个感受体验的价格让他试做一次，让顾客觉得自己的付出是物超所值的，那么成交的把握就更大了。

根据环境、顾客、产品、销售人员的介绍能力及成交阶段的不同，顾客表现出来的成交信号也千差万别。优秀的店铺销售人员会细心观察顾客的细微表现，从中分辨顾客传递的信息，在收到顾客希望成交的信号后，及时做出积极反应，达成交易。

02. 帮助顾客比较不同商品的优劣

在介绍商品时要分清轻重缓急，要有所侧重。店员要成为顾客的参谋。因为只有针对顾客最想知道的部分讲下去，顾客才有兴趣听导购在说什么。

例如：对身材稍胖的顾客可以介绍说：“这件衣服款式的设计效果非

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



常好，穿起来一点也看不出是L号的，反而把你的腰身衬托得那么苗条。”

这样一来，就会使这位顾客产生“正合我意”之感。同样，对注重商品外观的顾客，店员应以商品漂亮的造型和款式来加以说明；对注重商品品质的顾客，店员应以质地优良为介绍重点；对嫌商品太贵的顾客，则可以向他强调此价格的合理性。总之，店员应在把握顾客需求的前提下，有针对性、有重点地给予说明。

许多顾客都有从众心理，三五个人认为是好的商品，那么大部分顾客自然就会认为是值得购买的商品。店员可以帮助顾客简单地了解商品的行情向顾客介绍商品为什么打折？打折的原因是什么（是畅销品、滞销品、处理品、新产品试销还是过季产品打折）例如：这种商品的质量很好，只是过了销售季节，所以才折价促销，其实使用效果和售后服务的保障措施跟原来完全一样。现在买是非常超值的。

店员还可以向顾客提供同类商品在市场上还有哪些商家在销售，他们的销售情况如何，有哪些活动，相比之下自己的商店有什么优势。及时准确地提供事实情况，可以帮助顾客做出购买的决定，让顾客自己意识到在此商店购买最合适。

另外，价格行情是最有力的说服证据。店员多了解同类商品不同商家的价格情况，可有助于提高商品展示的效果。如：“顾客到店里买手表，正当顾客因价格太高犹豫不决时，店员看出了他的心思，非常自信地说道：“在这条街上你找不到第二家更便宜的价格，因为我们是从厂家直接进货的。”顾客在有依有据的情况下，很有可能会购买这件商品。

经过店员的介绍，顾客对商品已经有了全面的了解。但是，大多数的顾客不会轻易地掏出钱包，他们还会将同类商品做个比较。有的顾客也可能只是有些犹豫，不知道这个商品买的值不值，比较之后，也许有些顾客就不喜欢这个商品了；也许有些顾客会立即做出购买决定；还有些顾客在这个阶段还是会犹豫不决，拿不定主意。因为顾客的比较权衡

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



是购买过程中买卖双方将要达到顶点的过程，所以在此刻，店员应把握机会，提供一些有价值的建议给顾客，供其做参考，帮助顾客下定购买决心。下面就是店员在介绍产品时的注意事项。

（1）帮助顾客比较商品。导购要帮助顾客做商品比较，利用各种例证充分说明所推荐的商品与其他商品的相异之处，并向顾客特别强调此商品的优点在哪里。

（2）介绍商品要实事求是。导购介绍商品时，千万不要信口开河，把不好的说成好的，没有的说成有的。否则，一旦顾客发觉，便会愤然离开，甚至永不光顾。

有位先生要买条裤子，见货架上挂着一件价格128元的裤子，他上前摸了摸，这时导购走过来说："这是韩国进口的麻纱面料，今年挺流行的。"这位先生虽不常买衣服，但对面料比较在行。本来他对128元的裤子并不抱太高的希望，只要颜色好，穿着合适，一般的面料也就可以了。但明明是涤纶的面料，店员却一口咬定是"麻纱"，他便全然失去了购买的兴趣。

所以，对待顾客一定要本着诚实的原则，而不应弄虚作假向顾客强行推销。

（3）设身处地地为顾客着想。店员必须站在顾客的角度思考问题，为其利益着想，只有这样才能说服顾客购买商品。

（4）让商品自我推荐。例如，介绍商品服装面料时，店员可以用手使劲搓揉衣服，然后松开手让顾客看面料毫无褶皱，像刚熨过的一样。

总之，为得到顾客的信赖，店员不仅要对自己销售的商品了如指掌，还要对其他竞争对手的产品加以研究，搜集在比较权衡时需要用的资料，以便在接待顾客时加以灵活运用，这样，推荐工作才能有说服力，才能有效提高店铺的营业额。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



03. 引导顾客尝试新产品

不是每个顾客进店都有明显的消费欲望，会直奔商品而去。有些顾客甚至对自己要买些什么都搞不清楚。特别是对于新上市的产品，有些人想尝试，但又下不了决心，常常处于观望状态。此时，销售人员就要引导顾客，通过询问了解他们的需求，或者引导他们关注自己感兴趣的商品。一般而言，人们都是乐于回答问题而不善于提出问题。此时，销售人员就要做一个善于提问的人，通过巧妙地提问发现阻碍顾客购买的真正原因，这样才能进一步引导顾客尝试着消费一把。

1. 状况询问

对于商家来说，向顾客提出询问是为了推销商品或者服务，因此询问的主题要和所推销的内容密切相关。你可以先通过状况询问，明白顾客对新产品是否有过接触，认识如何，然后引导顾客尝试新产品。

比如，作为美容美发店的老板，你可以这样询问顾客："今年流行 ×× 发型，您之前在其他店做过这种发型吗？"如果顾客回答"没有"，你可以向其推荐；若顾客回答"做过，但效果不理想"，你也可以继续这个话题。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2. 问题询问

紧接上面的话题，当顾客回答“做过，但效果不理想”时，你可以进一步询问：“有哪些不满意的地方呢？”通过询问顾客不满意的原因，引导顾客产生对新产品了解或体验的需求。

如果顾客回答：“嗯……根本没有宣传的那么好。”你弄清楚了顾客不满意的地方，可以继续问下去：

“他们是怎么宣传的呢？”

“他们告诉我说做了这种发型以后，头发会显得蓬松柔滑而有层次，如同广告中明星的发型一样看起来富有魅力。”顾客回答。

但是，接下来，你不能直接向顾客介绍自己的技术如何好，那样顾客会感觉到原来你绕半天圈子就是为了宣扬自己，他们没有充足的心理准备，所以并不好接受。因此，你可以装作若无其事地问一句：“那家美容美发店的规模如何？”如果得到的是顾客的抱怨，你可以顺便插一句：“噢，原来如此。确实，在那种简陋又不专业的情况下，对发型的打理很难有专业水准了。”这样的结论不是盖棺定论，没有下文，而是为下面的推销埋下伏笔。

3. 暗示询问

通过以上询问，你了解了顾客之所以不做这种发型的原因。接下来，你可以用暗示的询问方式，提出帮助顾客解决他们不满的方案。但是，这种方法不是直接宣传自己的产品，而是通过委婉含蓄的语言来暗示顾客，因此称为“暗示询问法”。

比如：“您看，我的头发油亮柔顺吧？”

当顾客回答“嗯，挺不错”时，你可以进一步介绍说：“我们店拥有一流的美容美发师，我的发型就是本店的美发师给做的。许多名人也经常慕名而来呢。如果您做的话，我可以叫他过来。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



相信，说到这里，顾客会不由自主地动一下心，一般会这样回答“这个……好吧。”至此，一笔生意就成交了。

由此可见，即使是提问，也要问出水平来。

因为顾客总是对推销有一种防范心理，因此，在询问顾客时要显得漫不经心，可以兜个圈子说一些无关紧要的话，之后，在对方没有防备时出其不意地抛出自己的问题。

比如，美国某图书公司的一位女推销员在拜访客户时总是用看似漫不经心的提问题的方式来接近他们。通常，她简单介绍自己后，会出其不意地插话说：“如果我送给您一套有关个人效率方面的书籍，您打开书发现内容有趣，您会读一读吗？”

通常在这种情况下，很少有人会做出否定的回答。当客户表达出肯定的态度之后，她接着问：“如果您读了之后非常喜欢这套书，您会买下吗？”

对这个问题，一般客户都要认真思忖一下，不会马上做出回答。可是，紧接着，她又说道：“如果您没有发现其中的乐趣，您把书重新塞进这个包里给我寄回行吗？”

既然书都看完了，即便不如意，也不会有谁会特意抽出时间或者好意思再寄回去一本旧书。在这种情况下，无论是否对书感兴趣，许多人都会答应买她的书看看——也许真的会对自己有所帮助呢。

这位女推销员的问题都是她事先精心策划好的两难选择，使客户几乎找不到说“不”的理由。

因此，向客户发问也需要进行巧妙的安排和策划。如果你能够懂得发问的艺术，就能把顾客的需求挖掘出来，并且引导他们与你达成交易。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



04. 巧用激将法促使顾客购买

在销售过程中，销售人员往往会遇到一些虽然有需要，但是犹豫不决的顾客。面对这些顾客，销售人员可以采用激将法促使他们做出购买决定。这是一种营销技巧，是优秀的销售人员常用的手段之一。

激将法是指销售人员用语言巧妙地刺激顾客，使顾客在逆反心理作用下立即做出购买决定的成交方法。俗话说："请将不如激将。"在销售中，正确而巧妙地运用激将法，一定能收到积极的效果。

一位先生陪太太来店铺买衣服。销售人员笑盈盈地招呼他们："这位大姐，您要买什么款式的服装？"

"随便看看。"太太一边浏览衣服，一边回答说。

这时，那位太太在一件衣服面前停下了，销售人员见状马上走过去，取下衣服，说："您真有眼光，这一款比较适合您这样有气质的、身材好的女士穿。您可以先试一试。"

那位太太试过衣服后感觉不错，但是询问了价格后，觉得太贵，犹豫不决。

此时销售人员转过身来对先生说："您太太喜欢这套衣服，是吧？可是，您太太面对自己喜欢的东西却犹豫不决，您作为丈夫应该帮她拿主意，是吧？"

这位先生说："买不买还是她做决定吧！"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



听先生这样回答，销售人员又笑着说："原来您家里太太当家呀，一切都听太太的，不错，不错。不过，我好像听说男子汉在这种情况下是不会唯唯诺诺的，看到自己的太太喜欢什么，会毫不犹豫地去满足她……"

这位先生听到销售人员这么一说，心里觉得很不是滋味，说："不就是几十块钱的东西吗，在这里磨磨蹭蹭的。要买就赶紧买……"

结果，这位先生立刻将衣服买下了。

很显然，这名销售人员抓住了男人在公众场合爱面子的心理，在这位太太购买衣服犹豫不决时，巧妙采用激将法促使生意顺利成交。

顾客在购买产品的过程中，往往表现出较强的好胜心。激将法就是针对人们的这种好胜心，使之因好胜而不理智。这样，顾客出于好胜心理，顾及自己的面子，往往不再计较此前特别看重的一些"成交细节"。

激将法隐含有对顾客的"逼迫"，因此，在运用这一技巧时，销售人员还需要注意以下几个问题：

（1）要把准顾客的心理。一般而言，年纪轻的顾客要比年纪大的容易被激将，见识少的要比见识多的容易被激将。在销售过程中，销售人员要从顾客的言谈中分析他的性格，寻找他的弱点，根据具体对象运用激将法。

（2）不要伤害顾客的自尊。在销售过程中，顾客拥有成交的最后决定权。销售人员不能伤害顾客的自尊。所以，使用这种方法时一定要把握好分寸，措辞要恰到好处。

（3）要看准时机。出言不宜过早，等时机成熟时，再用激将法。

（4）态度要自然。用激将法促成订单时态度一定要自然，否则就容易让顾客看出来你是在"激"他，使之产生逆反心理，最终导致无法成交。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





05. 巧用小点成交法推进交易

小点成交法是指销售人员通过解决次要的问题，从而促成整体交易实现的一种营销方法。所以此法又叫“次要问题成交法”，或者叫“避重就轻成交法”。这种成交法是以小攻大，即逐渐由小到大，由小攻大，由小求大，先小点成交，再大点成交，最终促使顾客做出购买决定。

某办公用品推销人员到某办公室去推销碎纸机。办公室主任在听完产品介绍后，摆弄起样机，自言自语道：“东西是倒挺合适，只是办公室这些小年轻的毛手毛脚，只怕没用两天就坏了。”销售人员一听，马上接着说：“这样吧，明天我送货时，把碎纸机的使用方法和注意事项给大家讲讲，这是我的名片，如果使用中出现故障，请随时与我联系，我们负责维修。主任，如果没有其他问题，我们就这么定了？”

小点成交法可以减轻客户成交的心里压力，还有利于销售人员主动地尝试成交，合理地利用各种成交信号有效地促成交易。

1. 小点成交法适用情况

（1）成交气氛比较紧张，顾客的心理压力太大，无法作出购买决定时。

（2）顾客对商品的购买意向只在于某一小点，如款式、颜色、交货时间、付款方式等。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



（3）销售人员未发现任何成交信号，需进行试探时。

2. 小点成交法的优点

（1）有利于销售人员主动尝试交易，并保留一定的余地。在使用小点成交法时，即使顾客拒绝某一特定的小点成交，销售人员也可以继续提示其他小点尝试交易。

（2）有利于销售人员合理利用各种成交信号，有效地促成交易。在使用小点成交法时，成交小点也可以转化为成交信号。销售人员可以看准成交信号，促成小点成交，再把小点成交转化为大点成交的信号，促使大点成交，达成最后的交易。

（3）有利于创造良好的交易气氛，减轻顾客的心理压力。小点成交法回避了比较敏感的问题，把顾客的注意力集中在成交小点上来，有利于创造良好的成交氛围。

（4）小点成交法可以运用在销售过程的每一个阶段。在实际的推销过程中，销售人员应该根据具体对象和情况灵活运用。只要运用得当，小点成交法便有助于提高成交率。

3. 小点成交法的局限性

（1）此法的运用可能会分散顾客的注意力。顾客的注意力是否集中于交易活动本身，直接关系到交易的成败。顾客对小点的注意既是成交的保证，又是成交的障碍。所以，在使用小点成交法时，销售人员要避免直接提示顾客比较敏感的重大决策问题，以减轻顾客成交的心理压力，把顾客的注意力集中到小点上来。但是也不能滥用小点成交法，如果错误提示成交小点，就会分散顾客的成交注意力，给交易带来不良影响。

（2）小点成交法如果运用不当，不利于突出商品的主要优点，顾客会因次要问题纠缠不清而导致交易失败。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





06. 巧用提示法促使顾客成交

所谓提示成交法，指的是销售人员通过提示顾客商品的优点及购买商品后的利益，从而达成交易的一种方法。比如说，在早餐店，销售人员会问："煎饼是加两个鸡蛋还是加一个鸡蛋？"或者"您要豆浆还是稀饭？"不论是一个鸡蛋还是两个鸡蛋，对于顾客来说都是店员给予自己的提示，并且自己只要按照要求选择其中一个即可。

销售人员在使用这种方法时，必须做好一系列相关的准备工作。首先，熟练掌握商品的各种信息，以便在给顾客介绍的时候能尽可能地全面和详细，并且能够针对顾客的情况推荐商品。其次，仔细观察顾客的反应，并且区分出每一类顾客所感兴趣的要点和利益，这样就能有针对性地进行销售。

某品牌化妆品店员正对一位犹豫不决的中年女性顾客推销化妆品。

顾客："现在的化妆品品牌真多，我真不知道该挑什么样的才合适，都说得比唱得好听！"

销售人员："您说的一点没错，面对这么多的品牌，当然还是要挑选适合自己的。（拿起一款产品给顾客看）这款产品就比较适合中年女性。它不仅具备其他同类化妆品的普遍优点，而且还特别注意到了中年女性的皮肤不仅需要增白，更需要保养，于是在增白的基础上增加了保养的功效。中年女性用了这款化妆品，皮肤会变得更加滋润、有光泽、有弹

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



性，这样就能更长时间地使皮肤保持健康了。”

销售人员的这番解说，既强化了自己所销售的商品的优势，又增强了顾客的购买信心。如果顾客做出肯定的回应，就表示她已经有意购买商品，交易成功在望。

销售人员使用提示成交法时需要注意：说的内容不宜太多太杂，否则会使顾客产生厌烦；不要加入过多补充内容，否则将出现新的异议，增加不必要的误会，还会拖延成交时间。



07. 有时候可“逼迫”顾客成交

许多顾客面对自己喜爱的商品会优柔寡断起来，他们总是期待还有更好的更便宜的。其实这在很大程度上是“还有”意识在作怪，我们要让顾客尽快下决心，就要打消顾客的“还有”意识，告诉顾客这是“最后”或“只有一次”，让顾客认为这是最后的机会，所期待的更好结果是不存在的。

“十一”黄金周，一个女孩在某知名化妆品专柜前停下了脚步。

“您好！现在产品一律八折，你需要哪一款产品？”店员马上迎了过来。

女孩看着自己要买的化妆品，又想起自己的姐姐也在用该品牌，是否有必要给她买一些？正犹豫着，售货员小姐说话了：“趁打折多买两样吧！”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



“打折活动到什么时候为止？”

“今天是打折的最后一天”。

“以前活动不都到七号才截止吗？”

“以前是这样，但是这次买的人太多，所以我们的活动提前两天截止。”

女孩听完，立即买下了几款产品。

这个店员运用的技巧是什么？她运用了“逼迫”的技巧，即打消对方的“还有”意识，让对方形成“最后”的意识。例中这位购买化妆品的女孩，她本来也有给姐姐代买化妆品的意愿，只不过认为优惠活动还会持续两天，那时姐姐可以自己来买，这样自己就不会有打电话、送货的麻烦了。店员看出了她的心思，抓住机会，告诉她“最后”期限的消息，遂促成了这笔生意。

从心理学角度来讲，“最后”意识就是“还有”意识的对立面。只有打消消费者的“还有”意识，才能促使顾客下定决心，早点购买。

这一技巧可以广泛地运用在店铺销售中。



09. 运用二选一策略，引导顾客成交

一般来说销售人员给顾客提供的选择越多，顾客越是不容易下定决心。尽管无法解释人们为什么在四个或更多的选择面前会变得迟疑迷惑，但建议销售人员最多向顾客提供三种选择，以两种为最佳，即所谓的“二

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



选一”策略。

因此，你不妨用询问顾客意向的方式让顾客“二选一”，并在选择项目的顺序上花些心思，即将希望顾客选择的那个项目放在后面，让顾客“自主”选择合你心意的那一项。

所谓“二选一”策略，包括这样两个因素：一是将顾客视为业已接受你的商品或服务来行动，二是用“肯定回答质询法”来向顾客提出问题。具体方法是，在问题中提出两种选择（例如规格大小、颜色、数量、送货日期、收款方法等）由顾客任意选择。

当销售人员观察到顾客有购买意向的时候，应立即抓住时机，采用“二选一”法促使顾客采取购买行动。

许多有经验的销售人员非常善于利用这个规律来引导顾客购买自己的商品，而且是屡试不爽。他们往往会问顾客：“是给您包一件还是包两件呢？两件刚好是一个月的用量。”被这样询问的时候，绝大多数顾客都会脱口而出：“那就两件吧。”

人们具有一种跟随最后选择的习性，当你想让他人跟随你的意愿进行选择的时候，不妨给顾客一个两者择其一的提问，将希望对方选择的那项放在后面说。采用这种巧妙的习性心理利用术，抛给顾客一个二选一的问题，往往能够让你在销售中握有绝对的主控权。

那么，销售人员应该怎样利用二选一规律来应对顾客的推诿，并始终将主动权掌握在自己手中呢？

如果顾客说：“我喜欢比较休闲一点的……”那么，销售人员可以说：“先生，那您来看一下这边的两款，这两款都是休闲的，只不过一个是长款，一个是短款。长款显得您特有气质，短款使您更加精神，您看您选择哪一款呢？”

如果顾客推托的理由是：“我还要和我老公商量一下，他今天有事没过来，我先来看一下，回去再和他商量。”你可以说：“我完全理解您的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



想法，和老公一起商量一下会更加稳妥。那您看，明天下午还是后天下午，您老公陪您一起来？”

总之，不管顾客以什么样的理由来推托，你都可以采用“二选一”的方法来主导销售过程，让销售进程始终朝着你所预期的方向发展。需要注意的是，即使顾客推托的痕迹很明显，你也不要因此而表露出不悦，甚至是反驳他；相反，无论顾客说什么，你都要赞同他的观点，因为只有赞同他，你才有机会说下面的话，才有机会运用“二选一”策略。



09. 永远不要接受顾客的第一次开价

我们常说，得不到的才是最好的。所以当一个人很容易就获得一件东西的时候，这个人就会怀疑这件东西的真实性。一方面，在人的潜意识中都认为有得到就必须有付出，利益是需要通过努力才能获得的。太容易得到的东西，会让人怀疑自己是否中了圈套，进而启动自我防御机制。另一方面，对方一看你答应得如此干脆，会认为你还有可以退让的空间，从而得寸进尺地向你逼近。

例如，一个顾客对服装销售人员说：“我非常喜欢这件衣服，也是诚心想要购买，你就便宜一点，50元钱卖给我吧！”销售人员说：“好吧，看您这么喜欢，就按照您说的价格吧！”这时，顾客有可能会产生两种想法：第一，这么爽快就答应了，难道这衣服有什么问题？我最好还是不要了。第二，答应得这么爽快，看来我说错价了，多给了不少！不行，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我可不能吃亏，我得再向他要点赠品。

作为销售人员，刚开始与顾客谈判的时候，很容易忽视顾客的这种心理，造成销售上的失误。一定要记住：顾客第一次开价或还价的时候，不管顾客开出的价格是否符合你的预期，都不要轻易接受。

其实，在店铺营销谈判过程中，对顾客有心理预期，为自己设定谈判的底线，是非常危险的。在销售中，给顾客设定一个你所谓的最低预期，也是非常不明智的。这会导致你过于容易地接受顾客的条件，进而损害自己的利益。

总之，销售人员千万不要轻易接受顾客的第一次出价或还价！这是谈判中一定要遵循的原则。一旦你接受了顾客的第一次出价或还价，也就使自己陷入了被动，会失去为自己争取更多利益的机会。要知道，第一次还价或出价只是顾客的试探而已，一旦你接受了，顾客就有可能得寸进尺或者对你的商品产生怀疑。在接受顾客的价格时尽量显得困难一些，这样顾客才会心满意足、高高兴兴地掏钱购买你的商品。



10. 慎言慎行，别让煮熟的鸭子飞了

一位带着孩子的顾客来到一家鞋店挑选鞋子，销售人员小王连忙上前接待，但是这位顾客显得特别冷淡，说话的声音小得让人无法听见，最后经过小王好一番讲解，顾客终于决定购买那双比较满意的鞋子。小王或许是被成功交易的喜悦冲昏了头脑，就在这位顾客打算交钱的时候，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

小王看到了顾客的孩子，随口赞美道："这是您的孩子啊，这么可爱啊，长得跟电视里的日本小孩似的……"

这话让本来心情就不太好的顾客火冒三丈："怎么说话呢？你的孩子才像日本小孩呢！"说完拉着孩子就走了，一桩马上到手的生意就因为不当的一句话毁掉了。

例子中的小王就是没有谨言慎行，让"煮熟的鸭子飞了"。

在销售过程中，许多销售人员都遵循少说多听常点头的原则，他们知道言多必有失。遵循这一原则，有助于交易的顺利达成。

首先是少说。销售人员少说，必定是给了顾客多说的机会，还可以避免说错话，得罪顾客。

然后是多听。销售人员多听，就不会听漏顾客的话，听错顾客的话，并且顾客说得越多，你就知道得越多。

第三个原则就是常点头。常点头能表示你的关注和对顾客观点的赞同，即使不同意顾客的意见，也要先听完顾客的话再提出自己的观点，切忌中途打断顾客的谈话。



11. 不做"一锤子买卖"，成交后说声"谢谢"

做任何事都要懂得有始有终，从心理学角度来讲，开始时和结束时给人的印象是最深刻的。销售人员在交易完成后说声"谢谢"，不仅是在传递你的礼貌和感激，同时也是在向顾客证明他们的购买决定是正确的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



所有高明的商家和聪明的销售人员都知道，“一锤子买卖”不能有效提升业绩，产品中80%的利润是20%的顾客贡献的。而在成交后说声“谢谢”或做出一些感激的行动，会为你赢得更多的“回头客”。

如果销售人员在与顾客成交后能这样说：

“××先生，我想真挚地对你说声谢谢，如果你还需要我做什么，你可以随时给我打电话。”

每一位顾客在听到这样的话语的时候，就知道他做出的选择是正确的，他会对你的重视和诚恳表示感激。

有很多销售人员还没有意识到在成交后感谢顾客的重要性，这就是为什么他们常常收到顾客的退货和得不到更多顾客的原因。当销售人员向顾客表示真诚的感激时，他会感念你的热情，想办法给你回报，成为你的长久顾客。

在这方面，世界上最伟大的销售人员乔·吉拉德就是我们的楷模。

当有顾客从乔·吉拉德这儿买走一辆汽车时，他总是对顾客能到他这里来购买汽车充满感激。在乔·吉拉德销售汽车的生涯中，他从不忘记在成交后真诚地对顾客说：“谢谢您！我想让您知道我是多么感激您的合作与支持，我保证尽一切所能为您提供最好的服务，以此证明您从我这儿买车是一个正确的选择。”

在某些时候，乔·吉拉德还会接着说：“我还想让您知道一件事，我决不会让您失望。我真心感谢您从我这儿买车。相信我，如果您需要我，我随时可以为您提供最优质的服务，无论我当时在做什么。另外，我还想再说一句，我打赌您决不会再到别人那儿去买车。”顾客听到这些话，心中肯定会高兴，进而应诺。乔·吉拉德无意中又为自己赢得了一个长期顾客。

在交易完成后诚挚地说声“谢谢”，是在向顾客传递感激，更是在向顾客证明他们的购买决定是正确的。一句“谢谢您”这样的话，会让顾

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



客感觉到，即使生意谈成，你也不会抛开他们不管，顾客的心里会很踏实。如果让顾客发觉你只是为了“一锤子买卖”时，他们就不会再相信你，也根本就不会再去购买你的商品。所以，在每一次交易结束时，请不要吝啬，礼貌地说声“谢谢”或做出表示感谢的行动。

美国一家大公司的总裁哈托在接受《财富》杂志记者采访时说：“我们的销售人员在成交后除了要给顾客寄一封感谢信之外，还必须在第二天上午打电话给顾客再次表示谢意。我有时也会亲自给顾客打电话，我说我是公司的总裁，我非常感谢他们的支持与合作，而且，我还会问他们对我们的服务有什么意见，是否有一些问题需要和我讨论，然后我会告诉他们我的随身电话号码，希望他们随时与我联系。你可能都不相信我的电话对他们产生了多大的影响，毕竟，你什么时候接到过一位总裁亲自打来的电话，而电话的内容又是询问你是否对他们的销售感到满意呢？”

其实事实上，不管是上门销售人员还是店面销售人员，成交后向顾客说声“谢谢”都是非常有必要而且有较好效用的。它会助你在市场竞争如此激烈的今天抓住顾客的心，从而抓住顾客的钱袋。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第七章

频出奇招，攻心有道揽客流——旺铺促销



在当今的商品市场，促销已成为各个商家提高销售量的必要措施。对于店铺经营者来说，积极进行促销活动，店铺必然会聚集较高的人气。因此，刺激顾客的消费欲望，便是店铺发展的“金点子”。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



01.运用合理的促销方法

意大利著名的莱尔商店之所以会盛名远播，是因为它采用了一种与众不同的促销方法。商家的思维一般是对于那些热门畅销的商品大量进货，大力做广告宣传，以求不断地扩大销售量。但莱尔商店却采取了“独次促销法”，即不管哪种商品，也不管这种商品的销售利润有多大，该店只对这种商品促销一次，以后再也不会进行相同的促销，即使出现万人抢购的场面也不会再进货。采取这种促销法表面上看是莱尔损失了许多，但实际上商店因所有的商品都十分抢手而加速了商品与资金的双重周转，实现了利润的最大化。莱尔商店的促销活动抓住了顾客“物以稀为贵”的心理，给顾客造成一种“过时不候”的印象，即该商店销售的商品都是最新且最抢手的，机不可失，时不再来，不可犹豫。

上述例子中莱尔商店的促销计划一开始就独辟蹊径，走了一条一般商家不肯走的路，因而能赚取一般商家赚不到的利润。若莱尔商店在制订促销计划的时候，舍不得某种商品热销带来的可观利润，也从厂家大规模地进货，试想那样还会出现顾客抢购的热潮吗？顾客如果觉得莱尔商店的商品促销性质和别的商家没有区别，在这里买不到别的地方照样能买到，莱尔也就得不到商品与资金双重快速周转的效果了。

促销，就是为了向顾客传递有关商品的各种信息，说服或吸引顾客前来购买，以达到扩大销售的目的。但每一个店铺的情况都是不一样

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



的，因此制定适合自己的促销手段尤为重要。店铺常用的促销方法有以下几种。

1. 反季节促销法

一般而言，一些季节性商品往往有销售淡季和旺季之分。顾客的消费心理是“有钱不买半年闲”，即什么时令买什么，缺什么买什么，而不会买完东西之后长时间闲置。但是有些商家却反其道而行之，在暑夏的时候将原本滞销的商品如毛皮大衣、羽绒服等拿出来促销，效果还挺好。而消费者中不乏买者，主要是因为反季节购买差价很可观。

2. 每日低价促销法

每日低价促销法，即商家每天都推出低价商品，以吸引顾客光顾。由于每天都有低价商品，所以这是一种相对稳定的低价策略。时间一长，顾客就会对该店的每日低价活动留下很深刻的印象。通过这种低价促销增加了顾客对该店的信任，同时也节省了不少人力成本和广告费用，使店铺在竞争中处于一种有利的地位。应该注意的是，低价商品的价格至少要低于正常价格 10% ~ 20%，否则达不到促销目的。

3. 对比促销法

对比促销法，即以换季甩卖、断号甩卖、大减价等吸引顾客，同时把当下最流行的商品摆在架上最显眼的地方，标价则为同类而非流行商品的两三倍。在这两种商品价格的对比下，追求时尚者往往会看中高价的流行商品，而讲究实际者则会选择物美价廉的非流行商品。这样，对两种商品都可以起到促销的作用。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



4. 免费赠送活动

免费赠送活动的确是促销的一种有效手段，其达到的效果优于其他很多促销方法。但必须注意的是，免费赠送活动需要组织周密、得当，否则就会出现人财两失的局面。一般来说，一个成功的商品促销活动应遵循扩大知名度、信任度和美誉度这三个层次去推进，要协调好各方面的工作，把活动的控制权牢牢掌握在自己手中。所以，在组织免费赠送促销活动的时候，应注意：要明确受赠的对象与范围，同时尽量将免费赠送活动与社会公益活动恰当地结合起来，这样往往会收到意想不到的社会效益和经济效益，如与“希望工程”“助残日”等这样的公益活动联系起来。对于日常用品等小商品，采用免费赠送试用装的形式，也可以收到较好的促销效果。

5. 特定顾客法

特定顾客法，就是通过限制消费人群，利用人们的求奇心理和受人尊敬而产生的一种心理满足感来促进销售的方法。这种促销方式虽然限制了顾客，但是其他人免不了会因为好奇也加入到购物的这个行列中来，从而收到促进销售的效果。目前市场上有许多专业店铺，它们都有明确的特定消费群体，商品陈列颇有特色，如果借鉴西方的特定顾客法，可为各专业店铺增添不少吸引力，从而促进销售。

6. 有奖销售

在实行有奖销售以达到激励人心、广销货物的目的之前，要首先向顾客公布如下活动内容：有奖销售活动的起始时间；评奖方法，并说明如何宣布正确的答案；参加条件、有效凭证；奖品和奖额；评选机构；参加者与活动有关的所有资料；中奖名单如何发布；奖品兑现方式。

但是，有奖销售也存在一定的弊端。多数情况下，它只能产生短期

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



效益。在推出有奖销售时，销售额大都会猛增，既定利润目标也多能实现。然而当不再进行有奖销售活动时，能否保持一定的销售水平及利润水平则很难断定。另外，有奖销售方式的成本较大，花费较多，虽然吸引了顾客，但这是竞赛对顾客的吸引，而非产品本身的魅力所致。这些因素都是在做有奖销售时必须多加考虑的。

7. 数量限购法

一般商品不宜采用限量销售，就像一些大众化的商品，如果搞限量销售，店铺就该关门大吉了。适合限量销售的是那些高档的奢侈品，如款式新潮的服装、名表、名车、工艺品等。这种商品本来就是可有可无的，购买者拥有这种商品的目的就是显示自己、炫耀自己。对这种商品如果进行大量销售的话，就会给顾客一种它们也很普通的感觉，从而引不起顾客的购买欲望。相反，如果数量很少，顾客就会认为这种商品很珍贵，拥有这种商品就会带来心理上的满足。采用此种促销方式的商品不宜大量陈列，只摆少量几件，强调其稀有价值即可。在销售的时候，采取限量销售的方法，如店家告诉顾客“这一款的服装总共只有 10 件”，这样就会抓住顾客的心理，取得意想不到的效果。相反的，如果店家告诉顾客“不合适可以再来换，这款衣服货源充足，最近新进了一批，卖得特别好”，顾客就会想：“用不了多久，满大街的人都是穿这种衣服的，我看还是不要了吧！”限量销售的商品即使畅销也不应该增加数量，否则就会造成其稀有价值的降低，从而失去对顾客的吸引力，亦会使已购买的人有上当之感。

8. 折扣促销

通过商品打折来实现促进销售的目的，它的好处在于能给顾客以较明显的价格优惠，从而有效地提高商品的市场竞争力，争取到更多的顾

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

客，创造出良好的市场销售态势。同时，也可以刺激顾客的消费欲望，鼓励顾客大批量购买，创造出“薄利多销”的市场获利机制。

但是折扣促销不宜过于频繁，因为这种行为虽然可以在短期内给你的店铺带来很旺的人气，但是人气过后留下的却是顾客的观望心理。他们知道你这里会经常有折扣活动，就会等待活动的到来，并刻意减少平时的购买量。折扣活动使得店铺的收益减少，而顾客的观望等待则又容易造成货物的积压，这些对店铺经营来说都是很难治愈的一种伤痛。

02. 情感促销术

现代商业经营的特点是从简单的商店与顾客的钱货交易改变为商店与顾客情感的交流，能够满足精神需求的事物越来越受到人们的欢迎和认可。为此，加强感情的沟通是商业活动的重要内涵。店铺的活动必须要符合消费者的心理需求、满足他们的情感追求。

山东省济南市泉城百货大楼刚开业的时候就运用了情感促销术。该店首先推出“送你一支玫瑰”活动，向附近居民挨家挨户上门赠送，并且还派出礼仪小姐在主要街道、厂矿、学校等人流密集区向市民和游客赠送鲜花，一时成为街头巷尾的佳话。9 月份他们开展了“金秋家庭财产保险购物”活动，凡在 9 月份内到泉城百货大楼购物满 100 元的顾客均可免费获得 500 元的家庭财产保险，满购 2000 元者免费获得 8000 元的家庭保险。这个活动在当时引来了大批顾客，也受到社会各界赞誉，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



商家营业额节节飙升。新年就要到了，为了迎合消费者的节日情绪，12月份他们又推出了“迎新购物娱乐活动”，按照顾客购买商品的金额，分别免费提供婚礼录像、卡拉 OK、团圆饭、免费拍“全家福”等情意浓浓的多项服务。这些活动都是在迎合消费者的情感诉求。充满人情味的服务体现出泉城百货大楼员工对顾客的一片真情，结果自然是销售额大幅度上升。

现在不管做什么都讲求人性化，情感促销也越来越受到顾客的欢迎。比如店铺在母亲节推出的感恩活动，在情人节推出的浪漫主题活动，在圣诞节推出的喜庆活动等，都是运用了情感促销术。人们在这种节日环境的气氛渲染之下，往往会比平常更加有消费冲动，所以商家应该好好抓住这些时机进行情感促销。



03. 低价促销术

美国唐人街一个店铺某日于店前贴了一则广告：现定于明天上午 10 点 30 分至 10 点 50 分做 20 分钟的最低价格大促销，敬请光临。一时间，人们奔走相告，购者云集，因为这样的时间限制，导致许多原先并不急于购物的人也加入了抢购的行列。最后一统计，这天 20 分钟内卖出的商品，竟是平常销售总额的两倍以上。以后，该店每隔一段时间就会采用这种方式吸引大批顾客前来购物，因而销售额直线上升。这就是降价销售给商家带来的好处。下面我们就详细说一下这种降低商品价格的低价

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



促销战术。

1. 薄利多销

我们都知道"不积跬步无以至千里"的道理，这里讲的就是一个积累的问题，同样，这个道理也适用于促销中的薄利多销。薄利多销虽然是以便宜的价格出售商品，获取很少的利润，但是销售量上去了。薄利多销虽然"利"薄，但是通过多销，也可以达到利的积累。

但薄利多销也是有条件的，并非任何商品都能使用这种降价销售的方式。在应用这种方法时，市场潜力有限的商品就要慎用。一般来说，如果一种商品价格下降 1%，而销售量增加 1% 以上，这种商品的需求价格弹性就比较大，一般是奢侈品。反之，如果商品价格下降 1%，商品的销售增加量小于 1%，则这种商品的需求价格弹性就比较小，一般来说这种商品就是生活必需品。经验告诉我们，对需求价格弹性小的生活必需品，价格定得再低，销售量也不见得能够提上去。

2. 降价促销的时机

商品降价需要把握住时机，不是为了多销就能够随便降价的。降价的时机要根据商品的性能、贮存期、商品的销售高峰期和冷淡期来决定的。

一位富商在台湾开设了一家"高氏保龄球馆"，也不知道为什么保龄球馆生意一直清淡，迫不得已只能"转业"。于是店主就把保龄球馆改为食品销售中心，不幸的是他的食品销售中心的经营又因隔壁有家食品廉价商场而受到威胁。正在进退两难之际，店主在报上看到这样一段话："美国各大城市百货公司都在实行减价半天的销售法，让顾客任意挑选，结果冷清的店面很快兴旺起来。"这个消息让他忽然觉得柳暗花明，一个创意立即涌上心头。因为隔壁的廉价商场是把生鲜食品装在保鲜袋里卖，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



所以它的价格可以一整天不变。于是店主就把自己店内的各种肉类、果蔬摆在货架上让顾客任意挑选。因为没有保鲜袋保鲜，所以这些鱼、肉、蔬菜时间一久就需要减价出售，这样早上和晚上的价格差异很大。果然，采用这个方式以后，店里的顾客如潮水一般涌了过来。

所以说降价时机一定要把握好，不能因为贪图多销而一直低价，这样你也就没利可图了。更好的方式就是不定期大减价、大拍卖、大让利，最好形成一定的模式和周期。比如说在每个月店庆的日子推出降价措施，这样就会让消费者在心里也形成一定的周期性，每到降价的日子，哪怕你不大张旗鼓地宣传，他们也会自动上门购物，这样就稳固了一大批老顾客。

不得不说的一点是，在实施这样的活动时，宣传广告一定要做到位，否则你默默降价无人可知，自然也不会有效果。



04. 高价促销术

低价促销的好处是能够薄利多销，但是高价促销也是一种战术，它是迎合人们高档次消费追求而推行的战术，这样虽然销量不大，但是盈利可观。

哈夫曼公司是一家销售上等毛呢西服的公司，他们的定价要高出国际西服市场价格的10%，绝不让价。有一年哈夫曼的商品出口基本是零，但公司经理断言："这是暂时的失败，不出10周，上等西服销售照

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

样好！”他们非但不削价，反而将售价提高了。果然不出所料，国际市场上很快就有客户来订他们的货了。而对本公司经营的与其他公司差不多的商品，哈夫曼总要比别家公司便宜 5% ~ 8%。这样一来，他们的普通商品也就成了抢手货。这就是公司运用的一种高价促销术，给公司带来了巨大的利润。

在许多消费者眼里，名牌是一种符号，代表着商品使用者的身份和社会地位。这不仅是富人的心态，也是一般人的心态。买高价商品，不仅要求商品本身高档优质，同时也要求这些商品的价格显赫，以满足自己的炫耀心理。有经验的商家都深谙此道。名牌商品、优质商品如果在价格上想以低廉取胜，反而会让消费者怀疑：这家店为什么卖得这么便宜？会不会是假货？

通常我们都会认为“一分钱一分货”，价格低的商品其品质一定不会太好，而高价商品肯定是高档次、高品质的商品。这种判断使得人们愿意花高价买质量好的商品。

天津一个经营服装的老板从广州购进一批休闲裤，标价 38 元，怎么也卖不出去。失望之余，他恶作剧地在“38”元前面加了一个“1”。没想到，几天内这种 138 元一条的裤子就销售一空。这位老板又惊又喜，数着大把的钞票频频叹道：“真邪门了！”

加拿大也曾发生过一件有趣的事情。一家珠宝店采购到一批漂亮的绿宝石。由于数量太大，老板担心短时间卖不出去，影响资金周转，便决定只求微利，以低价销售。老板本以为价廉物美的绿宝石很快就会被抢购一空，但结果却事与愿违，销售情况十分不妙。后来店老板到外地去谈生意，几天后老板回来，发现绿宝石已被抢购一空，再查价格，不禁喜出望外。怎么会这样呢？原来老板临行时吩咐，若销售仍然没有起色，就以 1/2 的价格卖掉。但是店员们却把老板留下的指令误认为是按 1 ~ 2 倍的价格卖掉。他们都没有想到，价格提高后，购买者反而越来

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

越多，本以为会积压的绿宝石成了抢手货。

采取高价促销法，首先要求商品是奇货，最好是独家经营，因为独一无二的商品才能卖出独一无二的价格。其次要求商品既优且新。质量优是高价策略的基础，次等品定高价，则是失败策略。所以，你应该按照自己商品的特点来定价。

廉价有廉价的优势，高价有高价的道理，只要贴近顾客，针对顾客的消费心理有的放矢，就能获得经营的成功。



05. 优惠券促销术

在商战日益激烈的今天，商家为了争夺客户，纷纷出台各种各样的促销措施，优惠券就是其中的一种。在现实生活中，在我们的身边，也充斥着各种各样的优惠券——大到商场、酒店、高档的娱乐场所优惠券，小到小吃店、化妆品店、精品店等的优惠券等。

什么是优惠券呢？优惠券是店家给予消费者的一种优惠凭证，消费者可凭此券享受折扣、特惠价、换取某种赠品甚至免费优待等。发行优惠券是商家的一种有效的揽客之术，它实际上起到了心理广告的作用。

1. 常见的优惠券形式

（1）会员卡。这是我们日常生活中最常见的优惠券形式。一般持有会员卡就会享受打折的优惠，逢节日还有礼品可拿。还可以凭借会员卡

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



进行消费积分，积分达到一定数量之后可以兑换奖品。这是人们最喜爱的一种方式。

（2）代金券。代金券这种方式很少有长期生效的，一般来说都有时间限制，以此来刺激消费者购物。这种方式在美容院、饭店比较常见。

优惠券促销的目的就是刺激消费。对于店铺来说，能吸引众多顾客上门就是很好的宣传。在实际操作中，优惠券有多种发放方式，如媒体发放、直接送达消费者、随商品销售时发放、利用特殊渠道发放等。店铺可根据自身情况以及产品的特色、市场状况以及成本核算等方面综合决策。发放的时间和地点也是有讲究的，比如在人较多的地方、在人们上下班的时间发放。此外，周末和节假日也是很好的时机。

2. 使用优惠券的注意事项

（1）有明确的费用计算。明确的费用计算能够让你清晰地看到店铺经营的损失或者盈利，这对于刚刚开店的新手来说是非常必要的。通常在估算费用上要考虑优惠券的媒体费、印制费等。

（2）预测兑换率。兑换率的大小，关系到促销成本的高低，而目前并无较佳的预测方法，只好求助于经验了。其主要影响因素有优惠券的发行方式、销货率、折价金额等。

（3）信息明确。对优惠券的设计，应标示明确、力求简单，避免引起误解。其必须交代清楚的是商品名称、赠品为何物、折价金额、兑换地点、兑换期限等。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



06. 节假日促销术

生活中我们常看到，每当节假日来临之际，尤其是国家法定节假日，是人们购物消费的“黄金时间”，有头脑的商家都会费尽心思抓住这些有利时机，采取各种促销手段，扩大销售。总体来说，店铺采用的节假日促销方法主要是以大张声势的宣传和精心布置店铺来配合商品促销活动。

大势宣传是你促销的第一步。你可以充分发挥自己的聪明才智，想尽一切招数来吸引顾客。可以搭建舞台来吸引消费参与，可以在店内张贴各种告示，突出特价销售的某种商品，以刺激消费者的购买欲。遇上国庆、五一、元旦和春节等重大节日，更应该加大宣传力度。

除了宣传造势，店铺内的商品布置也是很重要的。在摆放商品布置店铺时应该注意：

（1）把最能够吸引顾客的特价商品陈列于入口或收银台附近的地方，这样顾客在进门和结账的时候就能够看到。

（2）将一些利润较高的商品放在与视线平行高度的货架上，以方便消费者注意和选择。

（3）尽量美化店内环境，店内灯火通明，各种商品排列整齐，水果蔬菜新鲜、干净，通过这种色、香、味的吸引，使顾客流连忘返，从而达到促销的目的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





07. 随购赠礼促销术

我们都说，顾客就是上帝。你的一切服务都是围绕着“上帝”来展开的，只有如此，你才会得到自己想要的东西——利益。也就是说，你需要牢牢抓住顾客的心，让顾客信任你，这就需要你把握消费者的心理活动。试想顾客买东西是要付钱的，如此看来，顾客付钱你交货是理所当然的事，按说应该互不相欠。可是话又说回来了，为什么那么多店铺人家非要到你这来买呢？你是不是应该跟顾客搞好关系让他们来照顾你的生意？跟顾客搞好关系，就要与顾客“礼尚往来”，他来买你的东西，你给他适当的赠品感谢他，“随购赠礼”，两全其美的方法。你可不要觉得这样做自己就亏大了，“随购赠礼”也是一种促销战术。

商业心理学表明，从顾客购物时心理的满足程度上说，赠送物品要比降价有更大的吸引力。随购赠礼就是利用顾客的这种心理来促进商品销售的。因为通常获得赠品的顾客会有意外收获的感觉，他们会觉得这个是不需要自己去支付金钱取得的，赠送的东西来得太容易了，即使赠品对他们来说没太大用处，顾客心理上也会觉得很满足。例如卖酒随赠酒杯、酒壶、酒起子；买化妆品随赠眉笔；买鞋赠袜子等。一些不经常用又不起眼的东西，若要顾客花钱去买的话会觉得不值，而购买相关商品赠送的，则会让顾客感到店家的做法很人性化、很周到，顾客从心底就会很高兴。



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



随购赠礼法在开拓市场、推销新商品方面效果十分显著。江苏外销的“芭蕾”珍珠膏就是一个成功的例子。当时我国江苏省外销的“芭蕾”珍珠膏在进入香港市场的营销策略中就有一项是随购赠礼：凡是购买“芭蕾”珍珠膏的顾客，都会收到一颗珍珠别针。小巧的珍珠别针放在盒子的顶端，只要你打开包装纸盒，就能看到泡沫塑料托盘上精美的珍珠别针，这就是他们随购赠送的高贵礼品。如果购买50瓶以上，还可以串成一条珍珠项链，这就能够很好地激发顾客的购买欲望。这一成功举措当时轰动香港，有媒体这样报道：“芭蕾”珍珠膏“英雄式”地进入香港化妆品市场。结果，“芭蕾”珍珠膏20天的销售量超过了香港任何一种化妆品1个月的销售量。

从这个例子中不难看出随购赠礼这种战术的高明之处。但是采用随购赠礼促销术时要注意的一点是，一定要防止千篇一律，盲目模仿、盲目赠送。不同的店铺应该根据自己的实际情况采用不同方法，并且还应该注意时刻变换花样，保持顾客的新鲜感，这样才会更加有吸引力。



09. 折扣促销术

折扣促销术是指用降低定价或打折等方法来争取顾客购买的一种售货方式。也就说，经营者通过降低标价、减收货款、加赠商品等给顾客施小惠的办法鼓励顾客购买。折扣的形式花样繁多，下面介绍一些大家常见的折扣形式。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



（1）现金折扣。这种方式通常是通过降价来实现的，鼓励顾客用现金购买或提前付款，常常在定价时给予一定的现金折扣。一般会给顾客打八折、五折等，从而来刺激顾客的消费需求。

（2）数量折扣。就是在数量上给予顾客优惠，通常是规定顾客购买达到一定数量的时候才给予折扣。购买数量越多，给予的折扣越大。很多名牌服装店就经常采用这种销售方式。

（3）节日折扣。顾名思义，就是在节假日实行的折扣。

（4）季节折扣。采用这种折扣方式通常要区分淡季和旺季。店家一般会在淡季的时候将积压的货物折扣处理。服装一类商品的换季折扣促销比较常见。

折扣的方式还有很多，这里不一一列举。折扣的方式通常受外界环境影响比较明显，所以在不同时期会有不同方式的折扣促销。采用折扣策略，通常可以在很大程度上促进商品的销售。下面就是一个成功的例子。

日本东京银座有一家“美佳”西服店，店家采用了一种折扣销售方法大获成功。他们是怎么做的呢？他们先发了一条公告，介绍某商品品质性能等一般情况，然后宣布打折的销售天数及具体日期，最后说明打折方法：第一天打九折，第二天打八折，第三、四天打七折，第五、六天打六折，依此类推，到第十五、十六天打一折。实行这种销售方法的结果是：公告打出后第一、二天顾客很少，来者多半是来探听虚实和看热闹的，真正购买的顾客并不多。到第三、四天，人就渐渐多了起来，第五、六天打六折时，顾客像潮水般涌向柜台争相抢购。最后几天日日爆满，结果还没有到一折售货日期，商品就已经销售完了。

这不能不说是一个相当成功的折扣定价策略。好就好在决策者准确地抓住了顾客的购买心理，有效地运用了折扣促销方法。希望买到质量好又便宜的货，这是每个人的消费心理，价格越低越好，折扣越低越好，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



最好能买到按两折、一折价格出售的商品。但是谁又能保证你想买的时候还有货呢？所以就出现了头几天顾客犹豫，中间几天抢购，最后销售一空的情景。

在奥地利维也纳也有一个典型案例。一天，当地的一份报刊上刊登了一则折椅大拍卖的消息：每把折椅降价50%，买三送一，售完为止。拍卖的原因是这种折椅生产得比较多，开始时销路很好，但后来市场饱和了，所以就没人来买了，商品自然也就滞销了。而且这种椅子又生产出了新款，所以这批折椅大量积压，不得已只能降价处理。那么可能会有人问，这样处理会不会赔本呢？其实大可不必担心，因为早先大部分商品都已经销售出去，成本早就赚回来了，所以剩下的这些卖什么价钱都是赚。至于买三送一，那只是一种推销艺术，目的是赶紧处理库存。因为继续付出较高的库存费用已经不划算了，如果继续积压，最后会得不偿失。

如此看来，折扣促销确实是一门学问。作为店主，你应该根据自己的实际情况去决策，按何种方式折扣促销，要根据你的商品销售情况来决定。



09. 会员促销术

会员促销术是很多商家普遍采用的一种促销策略。

什么是会员呢？通俗一点来说，就是店铺将在店内购买商品的顾客

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

组成一个组织，顾客向这个组织缴纳一定数额的会费或在店铺累计消费到一定数额后，就成为该组织的成员，称为会员。成为会员以后，购买商品时你就可享受一定的价格优惠、折扣等。这是现在店铺经常采用的方式。会员促销属于优惠策略的一种形式，能够鼓励顾客多消费。顾客消费得越多，相对地其获得的利益就越多。

店铺会员制有以下几种类型：

1. 单位会员制

单位会员制是指顾客以所在单位职员的身份加入店铺的组织，店铺则向其单位收取一定数额的会费。实际上，单位会员制是入会单位对持卡职员的一种信用担保。在发放会员卡时，应该向持卡人讲明单位能够担保的最大额度，以减少不必要的麻烦。

2. 普通会员制

普通会员制向所有顾客开放，只要他们在店铺一次性购买一定金额的商品就可以申请到会员卡，这张会员卡会一直生效。这种方式不用定期向店铺缴纳会费或年费。成为会员之后，就可以享受一定的价格优惠等。

3. 积分会员制

积分会员制是指将每次顾客到店铺的消费数额都记录下来，一般是转化为积分的形式，累计到一定的积分就可以成为店铺的会员。会员享受的优惠政策随着积分的持续上升而增加。目前这是很受顾客和店铺经营者欢迎的一种会员制度。

4. 终身会员制

终身会员可长期享受店铺的一定幅度的价格优惠及其他优惠，并且

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



长年得到店铺提供的免费商品广告，随时了解最新商品的资料。终身会员有时还可免费享受电话订货、送货上门等服务。但在成为终身会员之前，有的店铺会要求顾客一次性缴纳一定数额的会费。

5. 信用卡会员制

信用卡会员制是指顾客申请了店铺的信用卡后，购买商品时只需出示信用卡，便可享受分期付款或延期免息付款的优惠。有时信用卡会员也享受其他会员的优惠政策。这种会员制适用于大型店铺，因为通常只有大型店铺才能通过网络链接将顾客的资料与信用卡联系起来。

会员促销术对于一些刚开张的店铺来说是一个抓住顾客的好办法，开店新手们应该把握好这个有利的时机。



10. 以旧换新促销术

以旧换新促销术，是为了帮助消费者解决部分尚有使用价值的陈旧式样、规格的商品出路，及时购换新颖、时髦的新商品，商业企业协同生产企业实施的一种促销方式。这种方式是在不浪费资源的前提下保证消费者可以及时购买新产品，所以深受消费者欢迎。这种利国利民的商品推销方法是商业企业可取的经营方式。

20 世纪 90 年代，杭州解放路百货商店经过市场调查发现，杭州市许多家庭使用的洗衣机已经到了更换期，如果继续使用会最终损坏成为

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



废品，同时也成为家庭中的累赘。而随着人民生活水平的提高，大多数家庭不满足于使用这种老式的洗衣机，但是像这种大物件要经常换也会有一定的经济负担。在这种情况下，百货商店的老板认为这是一个难得的市场机遇，如果商家可以开展洗衣机以旧换新的话，那么就能够解决消费者的这一难题，同时还可以拉住顾客，占领洗衣机的潜在市场。

有了这种想法以后，老板就寻找厂家，这时无锡的一家洗衣机厂愿意大力支持。双方商定，不论什么牌子的旧单缸、双缸洗衣机，都可以用来换小天鹅全自动洗衣机，并且价格优惠。当时很多人都不明白为什么洗衣机厂会这样做。对比洗衣机厂厂长说："以旧换新要赔些钱，但是我们拉住了这一大批即将更换洗衣机的'回头客'。"于是从 1991 年 8 月开始，杭州解放路百货商店与无锡小天鹅洗衣机厂共同开展了洗衣机以旧换新活动，仅仅两天就调换了洗衣机近 20 台，上门联系要求调换的超过 50 台，取得了非常显著的成绩。

那时人们就已经有了这种超前意识，现在随着社会的发展，消费者的消费需求更是多种多样，为了适应这种发展，以旧换新促销术更应该受到重视。不要以为这样自己会亏本，其实不是，下面我们就来算算这笔账。

以旧换新可以刺激消费，这就不用多说了，因为确实人人都有喜新厌旧的心理，如果有一个这样的好机会，对于消费者来说何乐而不为呢？对于厂家来说，回收旧品以后可以改造成新品，这又是一笔可观的收入。还有就是一般以旧换新需要消费者再添加一部分钱，所以总的算来你并不亏，还能够为你稳定一大批客源。

以旧换新好处多多。所以你可以考虑用这种方式来促销，说不定会为你的店铺带来很大的利润。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





1. 电话促销讲技巧

电话促销是一种通过电话网络实现与顾客的双向沟通的促销模式，是电话促销员用语言开展的人性化促销。电话促销既是一种语言战，又是一种心理战，要用很强的语言沟通能力来促销，具有方便、快捷、高效、超值等特点。

早在20世纪70年代，电话销售就被广泛应用在欧美一些经济发达国家,并且已经成为商业社会中必须掌握的一门技巧和专业知识。如今，在我国，电话促销更是备受各大小店铺的青睐。因为这是一种必然，同时也是一种利用通信技术降低销售成本的好方法。

但是，在有些店铺中，电话促销开展得并不理想。这固然与专门负责电话促销的话务员有很大关系，但归根结底还是店铺的经营者没有做到位。所以，作为店铺的经营者，你要经常给店里的员工尤其是话务员多“补补课”，让他们真正地理解和掌握一些电话销售方面的技巧，通过电话促销提高店铺的经济效益。为了达到此目的，话务员需要从以下几方面做起：

1. 给顾客留下良好的第一印象

当顾客走进店铺时，他自然会浏览那些可供选择的物品。在这个过程中，如果顾客看到营业员在忙于招呼另一位客人，即使他需要帮忙，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



也会愿意多等待一会儿。很多时候，其实顾客只要看看四周的商品、张贴在店铺门上的营业时间表或付款柜位的付款办法等，就可以自我解答心中的一部分问题了。

但是对于一位来电话的顾客，话务员却没有任何这方面的有利因素提供了，来电顾客对店铺的印象完全是根据他们在电话交谈中获得怎样的待遇而定的。因此，话务员要确保自己给顾客的第一印象是良好的。做到这一点，有这样一些简单的技巧可以运用，比如：你在接听电话的时候要展露笑容，因为笑容能使语调变得不同；说话要清晰，不能一面吃东西或咀嚼口香糖一面说话；接听电话后愉快并专业地向顾客问好，并说出店铺的名称以及所在的方位；向顾客询问有什么可以效劳；在没有征询过或未得到顾客同意之前，永远不要让顾客在电话的另一端等候；总要向来电的顾客致谢。

运用这些简单的技巧，会令顾客有一种欣慰的感觉，这对达成交易是大有裨益的。

2. 响应顾客的查询

即使来电的顾客得到的招待就像来到店铺里顾客所获得的一样，但两者之间仍然会有一些差别。顾客来电是因为要节省时间，因此，如果话务员可以快捷并且圆满地解答来电顾客的问题，他们会非常感激，自然也更容易下定决心来购买商品。

当然，在此过程中，话务员要尽量详细地提供顾客所需的资料，让他们作出购物的决定。请一定要记住，他们是看不到那些实物的，因此要详细描述物品的特性和好处。而且，话务员收集资料的范围还应该超越顾客现在所能查询到的，为顾客提供一切有用的额外资料。

在有些情况下，话务员未必可以亲自或直接回复顾客的问题或者要求。如果是这样，话务员就要告诉顾客自己需要把他们的电话转到别处，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



或者请他们在电话那边等候一会儿，让自己腾出时间找适当的人员来给顾客作答。

总之，话务员一定要告诉顾客自己在做些什么和因何而做，不要让他们以为自己不受重视。

3. 为别的选择或额外的选项作解说

如果顾客只是为了一个简单的问题或是为了心目中一件特定的物品来电，话务员可以提议一些能迎合他们需要的额外服务或者是商品，以此来营造销售机会。

话务员可以建议顾客考虑另外的选择或额外的选项，例如同系列或可互相配套的物品、其他品牌或型号的商品、礼品包装、送货服务、特别的订购要求、按相关的规格定制等。

4. 恳请顾客落实购买

响应了顾客的电话查询以后，话务员可以利用以下方法来促销：为顾客提供商品包装和送货服务，或者提议把商品暂时留起来，直至顾客能亲自前来观看。话务员可以与顾客进行这样的对话：

话务员："如果你喜欢的话，我可以通过电话替您安排订购，然后把物品送到您家里。"

顾客："其实我还需要其他一些东西，我还是亲自去买吧。"

话务员："好极了！我的名字是林霖。您来的时候请找我。您希望用您的名字把那这些物品留起来吗？"

顾客："当然可以。我叫赵蕴茹。"

在对话中，话务员林霖确定了顾客的来电会带来销售的机会，因为她提供了可以使顾客更轻松、更容易完成购物的电话服务。另外，话务员向顾客说出了自己的名字，增加了与顾客延续关系的机会。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

5. 感谢顾客及实现承诺

无论话务员与顾客在电话中的对话结果是怎样的，话务员都应该以“谢谢”来做结束语。即使顾客只是想知道店铺的营业时间，话务员也要感谢他们的来电。

当完成了一次电话促销后，话务员必须确保自己实现承诺。要做好所有答应过顾客的事情，可能的话，在下个工作项目之前就要完成此项工作。如果不能当时做完，就应该写一张备忘便条，提醒自己要及时落实。当填写送货单时，应重审送货指示，确保自己写下的姓名和送货地址是准确无误的。



12. 注重产品的修饰

店铺经营者要想在销售竞争中求得生存发展，不仅要注意商品内在的质量，同时还要讲究商品外在形体的美化。为产品做一个精美的外包装，穿上漂亮的“外衣”，同样能起到促销的作用。

产品的外在形象不仅是产品核心价值的延伸，而且还直接表现了产品的审美价值，给顾客带来美的愉悦和满足。

顾客认识产品，首先注意的是产品的外在形象。好的造型、款式、包装等让人赏心悦目，往往能给顾客留下美好的第一印象，因而对产品倍加青睐。顾客的购买动机，在很多场合和很大程度上是被产品的第一印象所激发的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



那么，店铺经营者在装饰商品的时候要注意哪些问题呢?

1. 要吸引顾客的眼球

相关研究表明，人的视觉在同一个物品的反复刺激下会变得麻木，这就是医学上所说的视觉疲劳。而此时，人的视觉对一些差异性的刺激会更加敏感。当你随便走进一家超市的时候，你会发现同类商品的包装基本上是一样的造型，一样的颜色。试想，这样的产品包装怎么能吸引顾客的眼球呢?

因此，在做促销的时候，应将“最想”贩卖的商品精心装扮，改变商品包装的造型、颜色，陈列于显眼的位置，同时通过灯光、特制造型架来突出卖场商品的主题，达到瞬间抓住顾客眼球的目的。

特别提醒：“夺目突出”和“与众不同”虽然是包装促销很有效的一种方式，但在包装设计的时候不能一味追求标新立异而脱离了产品本身固有的特点，更不能为了引人注意而使包装过于低俗或者怪诞，从而令顾客反感。

2. 便于保存和携带

小本经营的店铺，其经营的货物大多是从批发市场批发来的，批发来的商品包装一般都不是那么精细，这就带来了以下问题：

其一，很多消费品不是一次就可以使用完的，这就有一个保存的问题。而顾客在购买的时候，一般会对此有所考虑。

其二，有些商品由于体积和重量都较大，不方便携带，因此令顾客购买时有所犹豫。

因此，经营者完全可以利用生产厂家在产品包装上的一些欠缺，花点心思重新包装商品，以便于顾客携带、保存。例如给西瓜套上网兜等。

特别提醒：有些商品体积小、重量轻，很容易丢失，所以在包装设

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

计上可以适当加大包装的体积或重量。

3. 适时改变包装的方式保持新鲜感

当今时代，“改变”是永远不变的主题。商品包装也应顺应时代的要求，针对顾客不同时期的不同消费心理做出适当的调整。

特别提醒：“改变”不等于“转变”。在商品包装设计上，一些元素的延续是非常有必要的。如果包装风格、式样、颜色变动过大，就很容易被顾客误以为该品牌已退出市场，而将新包装当成是一个新的品牌。

4. 刺激需求，增进购买欲望

研究表明，不管是理智型顾客还是冲动型顾客，在店铺中购买行为的产生，都是基于某一种需求，或者是生理需求，如饥饿干渴；或者是心理需求，如情感、地位等。

因此，在商品包装上要用适当的图案、文字将某种需求表现出来，要向顾客传达这方面的信息，唤醒他们的需求。当顾客的需求被唤醒的时候，眼前的产品正好能满足他们，伸出手去拿起商品就是很自然的事了。

5. 用细节打动顾客

人的心理是很复杂的，有时一个很微小的细节就能令人感动。同样，顾客在店铺中选购商品的时候，心理活动处于一种波动的状态，当商品包装上的某个细节对他有所触动时，他就会马上产生好感，从而作出选择。

当然，产品促销不能只靠包装的华贵，使之“金玉其外，败絮其中”，而应在保证商品质量的前提下适当修饰其“外表”，以使商品包装真正起到刺激顾客购买欲望的作用。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



13. 新店开张会造势

俗话说“好的开始是成功的一半”。对于开店来说，这也算得上是“金科玉律”。如果新店开张当天的造势较为成功的话，那么就会给店铺以后的经营打下良好的基础。

新店开张是一次难得促销机遇，很好地利用新店开张这个契机，恰到好处地为店铺制造声势，能够有效地扩大店铺的影响力和知名度，从而为店铺挖掘出大量潜在客户。

新店开涨是一个店铺经营的起点，广告的策划与营销宣传也要从此拉开序幕。因为一个刚开张的新店没有什么知名度，店铺需要借助造势来提高自己的知名度，以势为其鸣锣开道。其实，即便是一个实力雄厚的知名店铺，一种名牌产品，也仍需要继续造势，以巩固自己在市场上的地位，进一步提升形象。有实力自然好，但是实力还应当被顾客认识到，这样他们才会对店铺产生认同感和信任感，因此造势与不造势结果大不一样。

现如今，大多数店铺经营者都知道造势的重要性，但是正所谓“家家有本难念的经”，有些经营者也想在新店开张之日轰轰烈烈地宣传一番，但却苦于财力有限而选择了平平淡淡地开张。其实，在新店开张之日大造声势，未必要花费很多钱，只要策略对头，手法新颖，不花大钱照样可以收到意想不到的宣传效果。

中华书局欲在北京开设一个门市部，于是就在报刊上登了这样一个

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

广告：本店开张大吉之日，将请第一位到店“站脚助威”的读者朋友为本店剪彩，并奉赠纪念品以表示本店真诚的敬意。这则新奇的广告刊出后，门市部开业那天果然有很多人前来观看。而一位清晨五点就赶到现场的读者不但成为剪彩者，还领受了《朱子集成》十二卷的馈赠。这种别开生面的开业广告成了报上的花边新闻，在京城传为佳话。较之常见的开列一长串祝贺单位的名单，或邀请领导和名流剪彩的做法，中华书局这种点子新颖的广告，花钱不多但效果良好。

像中华书局这种少花钱而又能取得良好宣传效果的广告宣传策略，当然是开店者的最爱。不过，可能有些人心里还是有些顾虑，这少花钱的方法固然很好，但却并不是人人都能想得出的。这的确不假。但是，只要你肯动脑筋，办法还是不难想出的。下面介绍的一些行之有效的办法可供店铺经营者参考和借鉴。

1. 多请来宾为新店捧场

在店铺开张的当天，可邀请亲朋好友、旧友新交、左邻右舍前来捧场。如果可能的话，也可通过邀请知名人士来造声势，这样可以凝聚人气。只要人气旺了，销售量就会像“芝麻开花——节节高”，销售额就会随之增长。

2. 利用鲜花礼炮营造气氛

在店铺开业的当天，店铺的门口要尽可能多地摆放写有“祝贺生意兴隆”等字样的花篮，用来展示店铺经营者良好的人际关系。如果朋友不够多，不妨自己掏腰包买些花篮，来给自己新开张的店铺营造热闹的气氛。

3. 让每位顾客分享喜悦

开张的当天为顾客提供新奇、特别的服务，或者送每一位进店的顾

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



客一份小礼物，不但让顾客得到一种心灵上的喜悦和满足，而且还把开业的喜气带给了每位顾客，那么开张所花费的心血、物力、财力也就物超所值了。

4. 采取价格优惠措施

在开业期间，店铺可以举行一些“特价优惠”等促销活动，这样可以延长开业当天的气势。

新店开张时的宣传造势工作，最好能采取新颖、别致的方式，在轰轰烈烈中让更多的人了解店铺的主营业务及其服务，以此来拉住潜在顾客的心。



14. 警惕促销时陷入误区

店铺促销存在许多误区，陷入这些误区会使店铺经营者和促销人员在决策时出现失误，进而给店铺促销带来一定的消极影响。

以下店铺促销中的误区需要店铺经营者加以警惕。

1. 价格越低越畅销

在商品促销时，不少店铺经营者认为低价格的商品就一定会畅销。其实，这是只是一些片面的想法。因为在商品促销过程中，对于某些商品采取低价促销的策略的确能够提高销售量，但对另一些商品来说，这

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



种促销策略就不一定适用，这需要根据不同的商品来决定。

2. 将顾客视为傻瓜

店铺的利润来自于顾客，没有顾客，店铺的商品就销售不出去。然而，在经营中，有的店铺经营者却视顾客为傻瓜，认为顾客什么都不懂，自己提供什么样的商品，顾客就会接受什么样的商品。这样做的结果就是失去大量的顾客。而顾客就是“上帝”，他们不仅能从众多同类商品中选择出自己喜爱的商品，还可以凭主观感受来行使自己的消费权利。

3. 想当然地推销商品

要想使商品卖得好，就必须掌握顾客的心理。然而，有些店铺经营者认为，只要自己对商品满意，顾客也会对商品感到满意的，完全以个人的想法来代替大众的需求。这样，在商品促销活动中，就经常会出现促销商品的质量很好，而且价格也很便宜，但是顾客却不买账，对促销商品置之不理的问题，结果造成商品的积压，推销不出去。

4. 售后服务存在陷阱

当顾客购买商品之后，一些店铺经营者会利用顾客不知情的情况，在开展售后服务的时候趁机向顾客收取高额费用，甚至欺骗顾客，赚昧心钱。

5. 对顾客的售后服务承诺不重视

在顾客购买商品的时候，有些店铺经营者会向顾客做出各种承诺，以消除顾客的顾虑，促使其尽快做出购买决定。但是，顾客一旦将商品购回家中后，他们就会将承诺抛到一边，使得售后服务承诺成为一纸空文。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第八章

精打细算，开源节流巧算账——旺铺理财



“当家不理财，等于瞎胡来；理财不当家，等于撒钱花。”此话颇具深意。如果反过来讲，应该是：“当家需理财，理财要当家。”可见，开店做老板，你应该首先学会理财。因为，不善于开源节流，即使日进斗金也经不住虚掷千金；不谙理财之道，就是财富如山也终究会坐吃山空。相反，如果深谙理财之道，就能借船出海，以钱生钱，智慧谋富。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





01. 预算启动资金

任何一个店铺在开业之前都必须注入一笔启动资金，也就是所谓的初始投资。初始投资一般可分为两大部分：一是开店前的资金，如租店面所需押金、保证金以及先期租金，装修、固定设施费用及人员招聘费用等；二是营运中所需的费用，如采购费用、开业宣传费用等。

不同的地段，店面的租金和押金的差异是非常大的，其金额会受到店面所处的环境与闹市区的距离、建筑物的结构等多种因素的影响。地处繁华地段，客流比较集中，租金自然十分昂贵；而偏僻一点的地段，租金自然就降下来了。租到店面后，装修费用会随着行业的不同而有所差异，同时也与店铺的规模大小、装潢标准高低有关。而在设备费用方面，如果是经营商品销售，应有专用于某种商品的专门和配套设备，体现其专业化的销售，如商品专门或配套的陈列架、POP、橱窗、空调、灯光音响设备等。

同时，还要至少准备一个月的进货资金和营运周转金。特别是店铺是新开业，各种供货渠道都是新开的，而且和供应商的合作关系也刚刚形成，所以，一开始进货打的折扣不会很高，而且不一定能享受到各种优惠，考虑到这些因素，在预算资金的时候一定要留有余地。

开业的介绍、宣传与行销活动，可以采用报纸夹带广告、传单等方式。具体操作时需要对各种方式进行评估，如果认为只要把传单递到附

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



近住户就万事大吉了的话，那么这无异于将其扔进垃圾桶。实际上，为了达到预期效果，店铺有必要对顾客进行筛选，找出目标顾客，然后再有针对性地传递信息给他们，这样才可以做到花费少、效果好。



02. 好记性不如烂笔头

商店的财务账目能反映出你的资金的运转情况。虽然你可以充分相信你的头脑，但用笔（或电脑）记下各项收入和支出，其实在某些时候还是很有必要的，不论大账小账，还是记录清楚为好。

店铺一旦开业运作，各种费用往往会超出你先前的估算，因此，必须及时修正你先前计算的利润率。许多老板都是在创业之初的时候感觉业务运转正常，认为该赚到一笔钱了，但是经过财务核算之后才大吃一惊，辛辛苦苦赚到的一点钱全拖欠在客户的手中了，严重的甚至还会影响到企业的正常运转。

准确的财务核算可使你清楚自己的经营状况。有了准确的财务数据，你才可以正确地安排和推进各项事务。对那些可以拖一拖的账款，要做到心中有数，才知道该如何应对。通过财务核算，知道利润情况，你才会切实体验到劳动的成就感和压力；在别人的眼里你才像一个正儿八经做生意的样子。从你的店铺一开业，就要在行业中树立一个明确的形象，别人才不会忽视你这个新手，从而为以后打交道铺平道路。

美国的商业部门曾经做过调查，发觉倒闭的小公司绝大多数都没有

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



财务记录，或者记录不完备。我们当然不能以此得出结论，说没有财务记录是小公司倒闭的原因。但我们可以这样说，经营不善的小公司，多半都是不注重财务以及日常经营情况记录的。

一些店铺以为不记账就可以方便逃税。事实上，合法避税的途径有很多，不需要把账目弄得一塌糊涂。而且把账目弄得一塌糊涂，第一个被蒙骗的不是税务局，而是你自己。没有日常账目，店家就无从把握自己的实际经营情况。

很多店铺的老板都喜欢自夸，说自己能把一切东西都记在脑袋里。但如果与实际数字相核对，就一定会发现，他们脑袋里放的其实大都是含有很大主观成分的印象和估计。如果他告诉你自己每天的营业额是两万元，这可能只是他的乐观估计和期望，或许是他某一天心血来潮，点一点钱数，差不多是两万元。不用说，这种“心中有数”的数字是不准确的。

店铺开业之初，生产和销售是第一要务。坚持记账不会产生财富，做生意才会产生利润，此时忽略了前者是完全可以理解的。虽然记账不是店铺的第一要务，但起码算是第二要务，一旦店铺运转正常，一切稳定下来，就要把整套的账目做好。

日常账目的作用，除了正确无误地反映经营状况外，更有助于详细分析每一个部门的经营与成本结构。许多时候，营业做得十分热闹，羡煞旁人，实际上不但不盈利，而且还长期亏本。如果没有详细的经营状况分析，商家往往会蒙在鼓里，直到危机出现才发觉，但是已经太迟了。另一方面，某些不起眼的业务部门往往业绩十分显著，如果能及时进行分析，肯定其优点并鼓励其朝这方面发展，可能会带动其他各部门创造更多的利润。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



03. 宁赚 1 元现钱，莫贪 10 元赊账

有一家生意很好的酒楼突然间倒闭了，这令常光顾这家酒楼的食客非常惊讶。以往生意红火的酒楼为什么突然间会陷入无力经营下去的困境呢？熟知内情的人都知道，这家酒楼是被隔壁的工厂给拖穷了。原来，隔壁的工厂每逢来了生意上的伙伴，都带到这家酒楼来就餐，吃完后签单，起初是一个月结一次账，后来逐渐变成三个月、半年，工厂拖欠餐费的数额越来越大。这家酒楼的老板一是贪图这个大客户，二则害怕拒绝赊账会弄得欠账难收。结果时间一长，30 多万元的欠账就把这家酒楼给拖垮了。

常言说："隔夜的金子，顶不上当日的铜。"做生意还是以现金交易为好，不宜赊销。如果卖出一种货物的利润赊销是 10 元，不如选择利润为 1 元的现金交易为好。这里所说的现金交易，包括那些开户单位和个人利用转账方式进行结算。

"立着放债，跪着讨钱。"赊账之弊至少有六：一是影响资金周转；二是减少利润回收；三是不能按时交税；四是讨账占用人力、财力；五是赊出容易，收回困难；六是往往因为一些人和事的变动和对方企业的变化，造成呆账、瞎账、乱账，有的账时间一长就可能一分钱也收不回来。所以，在店铺经营中，不到万不得已千万不能赊销。在没有形成稳定的销售渠道之前，应坚持现金交易，一手交钱，一手交货，这样做对

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

买卖双方都有好处。



04. 精打细算，杜绝浪费

店铺的收益在于商品的利润空间，更在于店铺经营者的精打细算。俗话说，不会珍惜小钱的人干不了大事业。无论你的店铺已经做到什么样的规模，精打细算都是不可或缺的成功要素。

精打细算也是店铺经营者控制开支、降低成本的关键。无论是原材料、燃料还是劳动力，你都要物尽其用、人尽其才，最大程度地发挥出它的价值。虽然，精打细算不能立刻就看到收益，但是日积月累，你就会发现店铺的效益在增加。所以，经营店铺一定要杜绝浪费。

把生意做大、做强，是店铺经营者的共同追求。但是在实际的经营活动中，很多店铺经营者并没有实现这一目标，其中最大的原因就在于他们不善于理财，不善于开动脑筋，把有效的资源充分利用起来，从而达到效益的最大化。

精打细算在一定程度上体现为店铺经营者的勤俭。勤与俭能让人成功致富，也可以让一个普普通通的店铺变成名店。“勤”就是要比别人更加努力，只要有恒心就不会比别人差；而“俭”并非一毛不拔，而是要经过经营分析达到对资金的科学利用和合理控制。

店铺经营者要想达到这一目标，可以将每个月的支出做一份分析表，其内容包括“项目”“预算”“实支金额”“差额”“理由”“店主意见（对

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



策）”等，并实施追踪制度，对于一个运转良好的店来说，员工的薪资不超过总支出的一半，变动费用占总支出的比例小于 15%；利润要占销售总额的 20% 以上。这样才能保障良性运转。



05. 合理避税的方式

合理避税，又称税收筹划，它来源于 1935 年英国的“税务局长诉温斯特大公”案。当时，英国上议院议员汤姆林爵士在参与此案时曾对税收筹划作了这样的表述：“任何一个人都有权安排自己的事业。如果依据法律所作的某些安排可以少缴税，那就不能强迫他多缴税收。”这一观点得到了法律界的认同。

后来，经过半个多世纪的发展，关于税收筹划的定义也逐渐走向了正规化、规范化，并逐步形成了一个公认的说法，即“在法律规定许可的范围内，通过对经营、投资、理财活动的事先筹划和安排，尽可能地取得节税的经济利益”。

从合理避税的定义中我们也可以看出，避税并不是逃税和漏税，它是一种正常合法的活动。合理避税也不仅仅是财务部门的事，还需要市场、商务等各个部门的协助与合作，从合同签订、款项收付等各个方面入手。避税是企业在遵守税法、依法纳税的前提下，以对法律和税收的详尽研究为基础，对现有的税法规定的不同税率、不同纳税方式灵活利用，使企业创造的利润有更多的部分合法留归企业。避税是合法的，是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



企业应有的一种经济权利。

有些人开店只是一门心思地想着赚钱，他们精心经营店铺，对成本斤斤计较，极力提高盈利，以为只要有盈利就可以高枕无忧。然而在纳税上他们却往往摔跟头。

有一家店铺因为实力不济，不得不向银行贷款18万元购买一套机器设备。若贷款期限为3年，除了利息之外，每个月必须偿还银行5000元。但税务机关如果规定折旧期限为15年，那每年需要偿还的金额就降为12000元，然而实际上还银行的钱却是60000元。如此，这48000元的差额税务机关就会认定是店铺的盈余，可事实上这48000元果真还给了银行，又从哪里来的盈余呢？这就需要把实际情况向税务机关讲清楚。

从上面的这个例子中我们可以看出避税之道的重要性和现实性。但是，作为店铺的经营者，你也要明白，合理避税固然是合法的，可一旦你超越了合理的范围，有偷税、逃税和漏税的行为时，就会遭到严厉的惩罚和打击。比如，如果某店铺被发现有逃漏税行为，罚款将是应缴税额的5～20倍，有时50万元的营业额，可能不得不补缴30万～40万元的税款。

一般而言，店铺的课税项目主要有营业税、所得税、契税或房屋税等。每月营业额在20万元以下的店铺虽可免用统一的发票，而且还只需缴纳1%的营业税，但免用发票不能享有进项税额（5%）和销项税额（5%）互抵的优惠。因此，如果你采用免开发票的话，有时你所缴纳的税额就不见得就比开发票的要少。所以，你不妨先进行估算和比较，看看是否决定使用发票。

合理避税的方法有很多，并不见得非得使用哪一种，看看下面有哪一种更适合自己：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



1. 利用租赁避税

租赁无论对承租人还是出租人来说，都可获得一定的益处，少缴所得税。对于承租人而言，其在经营活动中要支付租金，从而冲减其利润；对出租人而言，租金收入要比一般经营利润收入享受较为优惠的税收待遇，有利于减轻税负。

2. 利用“预提费用”账户避税

按照现行会计制度的规定，预提费用账户核算企业预先提取、计入现期成本费用中的费用。预提费用时，直接加大制造费用、管理费用、财务费用等，但不需要以正式支付凭证为依据入账，待实际发生费用时再从预提费用中列支。

3. 企业存货计价避税

利用企业内部具体的核算方法和存货的市场价格变动，采用高转成本，低转利润的办法减少交税。

4. 资产摊销法避税

对无形资产、递延资产、低值易耗品、包装物、材料的摊销尽可能地保持成本最大化，税前利润最小化。

5. 信托手段避税

通过在税收优惠地区设置信托机构，让非优惠地区的财产挂靠在信托机构名下，利用税收优惠的政策有效避税。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



06. 争取营业外收入

店铺要想持续发展，就必须抓好主营业务、增加主营收入，大多数经营者将其看作店铺理财的重中之重。但是，这并不表明经营者的眼光只能盯在主营业务上。店铺获得收入的机会和渠道还有很多，比如，争取营业外收入就是非常重要的一个方面。

所谓营业外收入，顾名思义就是指与企业生产经营没有直接关系的各项收入，主要包括固定资产的盘盈、处置固定资产净收益、非货币性交易收益、出售无形资产收益、罚款净收入、因债权人原因确实无法支付的账款、教育费附加返还款等。

下面是一些获得营业外收入的方式，你可以根据店铺的情况加以利用。

1. 来源于供货商的营业外收入

一般而言，规模较大的商店获得营业外收入的机会和数量较多。比如以低价著称的大型百货商场“家乐福”和“好又多”进入中国内陆市场后，它们的一些经营手法经常令供货商叫苦不迭，同时也让国内的零售商大开眼界，最明显的就是它们采取争取营业外收入的方法来增加商场的收入。

根据供货商们反映，“家乐福”和“好又多”让它们增加了许多营业

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



外支出（它们的营业外支出自然就是“家乐福”和“好又多”的营业外收入），比如新货上架费、宣传促销费、店庆费等。“家乐福”和“好又多”有七万种商品，每种商品在每一项费用上多则几千、少则几百，两家店每年的营业外收入十分可观。

2. 定金收入

有些时候，大商场还会遇到顾客支付了定金又毁约的情况。按照《合同法》的相关规定，购买方若蓄意毁约，他们所支付的定金就没有权利再索回了，而商店因购买方毁约获得的定金收入，也可以计入营业外收入。

3. 零碎收入

与大商场相比，小店铺虽然增加营业外收入的机会相对来说少些，但只要注意寻找，机会还是有的。比如出售啤酒、饮料后回收的瓶子，送回厂家后会得到一定的差价；一些用现金做有奖销售的厂家对垫付奖金者也会给予 20% 左右的奖励，这些零碎钱虽然不多，但也是不容忽视的。

4. 罚款收入

有些商店会通过罚款来增加营业外收入。

某商店经营的主要业务是装饰材料和涂料。以前，客户在购买涂料的时候，商店将装涂料用的塑料桶借给顾客。但让店老板气愤的是，这些塑料桶经常是“黄鹤一去不复返”。由于塑料桶的回收率极低，从而给商店增加了一笔很大的开支。于是店老板就采取了每个塑料桶收 50 元押金，3 个月之内不返还，押金就不再退还的办法。这样一来，顾客返还塑料桶的比例明显提高了，即便有一部分人由于种种原因没有归还塑料桶，被没收的 50 元押金也远远超过塑料桶的实际价值，这样商店就增加



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

了一笔营业外收入。

可见，这个老板的策略是非常成功的。当然，像这样增加营业外收入只能是一种迫不得已的手段，这并不是最终的目的。而且，对于罚款收入也须辩证地看，搞得好可以创造收入，搞得不好则有可能得罪顾客。因此，在采用这一方法时必须三思而后行，以免带来负面效应。

5. 利息收入

店铺营业外收入还有一个比较普遍的来源，就是银行存款所得的利息收入。这一来源经常被经营者所忽视。许多店铺的经营者总觉得把钱存进银行用起来不方便，况且现在银行利息又偏低。实际上，把钱存入银行既安全又能避免乱花，利息虽然不高，多少也是一笔收入。



07. 建立财务审批制度，明确资金流向

几乎所有的小店经营者都会认为：一家利润很高、规模很大的企业破产倒闭的可能性很低或者说几乎是没有的。

实际上，当我们静下心来思考之后就会发现，一家利润很高、规模很大的企业也有可能破产倒闭。因为企业破产倒闭的原因不在于利润的高低，而在于现金的流量如何。

一家成熟的企业是建立在商业信用的基础上的，企业既对外欠债，外界又欠企业的债。如何维持一种平衡，就是现金流量管理的重点，也

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



是一家企业管理的重点。

现金流量预计与店铺的营业规模有直接关系，因此，店铺经营者必须提前确定自己的营业规模。因为现金流量预计仅仅是一种预计，用于理解未来一段时间内的资金情况，所以，即使实际情况可能有很大的出入也不那么要紧。

需要特别说明的是，这里的概念是完全从店铺经营实战出发的，与专业的财务报表有很大的差异。现金流量预计仅仅与营运周期中的现金流动情况有关。

相对于小店来说，大型企业的资金流向管理方式显得过于复杂。店铺经营者可以通过以下程序来确定店铺未来一段时间内的现金流量，并据此提前采取相应的应对措施。

1. 确定现金流量预计表中的分项金额

期初余额（启动资金）：在开始营运之前，手头持有的资金。

营运支出：须付给供应商的金额与企业的各种营运费用。

营业收入：营运周期内的销售额。

现金余额：特定周期期末持有的现金，下一周期的期初余额。

因此，现金余额 = 期初余额 + 营业收入 – 营运支出。店铺应当根据实际情况，对营运周期中的每个月进行分项核算，并按营运支出与营业收入汇总。

2. 建立财务审批制度

也许很多店铺经营者都会遇到这样的问题：刚开业的时候会有许多地方需要花钱，但是还不知道哪些钱是必须花的，哪些钱是可以节省下来的。因此，店铺经营者应该算清每一笔账，不该花的钱少花一分，就会降低一分成本，盈利就会增加一分。注意提高管理水平和经营水平，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



在不改变服务质量、不降低商品品质、不损害顾客利益的基础上，通过管理和经营的方式来使成本降低，从而达到减支增效的目的。这便是财务审批制度制定的依据。

即使是小店也应该建立合理的财务审批制度，如果费用超过一定的限额，就应予以追踪或要求履行批准程序。每个月都要检查一下账目，随时检查财务报表，以确保店铺的经营费用不超出规定的限额。

另外，经营商品过程中的浪费往往是不易被察觉的，例如卫生间里的“长流水”、饭店包间内的“长明灯”等。店铺经营者若是不注意这些方面的问题，很可能会导致经营失败。因此，店铺经营者要养成良好的习惯，制定严格的财务审批制度来降低成本，并做好以下几个方面的工作。

（1）教育员工要养成随手关灯、关水龙头的习惯，这样可节省水电费。

（2）经常评估、考核员工的工作效率。只有不断地评估、考核，才能激发员工的潜在的能力，使其提高工作效率。工作效率提高了，成本自然就会降低。

（3）聘用能身兼数职的员工，这样可以节省工资费用。

（4）发动员工提出改进工作，革新商品销售方式的合理建议，并适当奖励优秀方案。

（5）降低商品运送成本。

（6）明确规定长途电话和市内电话的通话时间。

（7）经常更换能力差的员工。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第九章

发挥效用，进存货物把好关——旺铺采购



店铺的经营和发展都离不开采购。采购的好，商品质量好还价格便宜。因此，要想在与对手的较量中取胜，就要全面了解采购的诀窍。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



01. 选好进货渠道

一家开在居民区的小型便利店，经营各种日用商品。一天，有一位顾客来店里挑选盘碗，当他看中一款瓷碗后问店主价格是多少，店主回答说是两元。顾客说："你这里的价格可是普遍偏高啊。"店主说："不可能，我进货就要一块八，自己才赚两毛。"顾客对店主说："我去年也做这种生意，我进的才八毛。"店主很惊讶，问顾客："您是在哪里进的货？""大沙批货市场。"顾客回答道。店主表示自己没听说过这个地方。于是这位顾客就好心地劝店主道："你可以去那里看看，大沙批发市场经营的主要商品就是这种日常生活用品，很多店铺都是从那里进的货，那里价格比较低。"

进货渠道在一定程度上决定商家的利润多少。寻找合适的进货渠道，能够让商家在进货价上得到比较多的实惠。如上例中的店主，他的利润并不高，每个碗才赚两毛。但若是店主从顾客告诉他的渠道进货，那么每一个碗的利润就会高出很多，不仅碗的利润会增加，其他商品的利润也会增加。因为在众多店铺销售价相差无几的情况下，商家的进货价越低，售卖出去后利润就越高。因而，对于商家来说，找到合适的进货渠道是至关重要的。

所谓进货渠道，即指店铺通过何种环节、路线将商品采购回来。一个好的进货渠道是保证店铺营销业绩的重要组成部分，因为合理的采购

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



渠道可以大大降低商品的采购成本。当商家确定了自己店铺的经营商品后，寻找物美价廉的进货渠道就是最重要的一项工作了。每个店铺都有自己的特点，商品的进货渠道通常也不尽相同。下面简单介绍一下选择进货渠道的依据、原则以及不同渠道的选择等。

1. 选择进货渠道的依据

店铺的最终目的是盈利，因此在选择进货渠道的时候，商家对于自己所选供应商的情况要进行详细、全面的分析和比较，尽量避免在进货过程中承担一些不必要的风险。分析和比较可以根据以下因素来进行。

（1）货源的可靠程度。这部分主要是分析供货单位对商品的供应能力，如是否有能力提供满足进货商品的花色、品种、规格及数量要求；商品供应过程中的信誉情况，如在以往交易中的信誉和履约率等。

（2）商品的质量和价格。在选择进货渠道的时候，要弄清楚商品的质量是否稳定可靠，是否能满足顾客的需求；在价格方面，要考虑商品的进货价是否在自己的承受范围之内，商品的质价是否相符，有无优惠条件等。

（3）供应商的服务条件。供应商的服务条件包括：周到的购货服务，如代装运、代发运、代办理各种手续、按照客户的要求修改包装；完善的售后服务，如包退、包换、包修等。

（4）供应商的结算条件。供应商的结算条件包括结算方式是否灵活和方便，结算时间的长短等，这些都将与店铺经营产生直接关系，因此必须了解清楚，以方便自己在经营中的资金管理。

（5）促销支持。促销支持是指供应商能否在当地媒体进行广告宣传，能否为销售者提供多种促销支持。这也是节约店铺经营成本的一个重要方面。

（6）供应商的其他条件。这包括路途的远近、交通是否便利、运输

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



方式的合理程度、运货费用的高低等。

2. 进货渠道的选择

商品的进货渠道有许多种，这里介绍其中常见的几种。

（1）从厂家进货。这是很常见的渠道，特别是一些经营工艺品类和器械类商品的店铺都会选择这种渠道。选择厂家进货渠道，最大的好处就是可以拿到一个比任何其他进货渠道都要低的商品价格；不足之处就是对于一次进货的商家，在进货的金额上要求比较高，这就为商家的经营增加了风险。

（2）从批发市场进货。这就是上述例子中顾客指点给店主的渠道。当某一个批发市场逐渐成为某类商品的专一批发市场之后，商家从这里进货是比较划算的。以服装店为例，假如你的店铺是小规模经营，那么你可以去一些大型的服装批发市场寻找资源。在那里进货你必须具备出色的砍价能力，这样才能拿到最便宜的批发价。

（3）寻找批发商进货。运用网络技术可以寻找到更多的批发商，这也是一个不错的进货渠道。这种批发商可以分为两类，一类是本身批发规模比较大、商品的质量有保障的批发商，这类批发商对于一般的小单子是不屑于接的；另一类则是规模比较小的批发商，它们的价格会比较低，没有像前者那样难以谈判，但是其信誉和商品的质量没有保障。前一种进货渠道适合店铺规模较大且有实力与大批发商谈判的商家，而后者则比较适合那些刚起步的小店铺，但切记需要做足够的调查之后才能开始合作。

（4）从商品配送中心进货。商品配送中心是近些年才在我国兴起的一种商品配送体制。它所采用的方式是配送中心先从供货商的手中接手大批量的各种商品，然后中心再根据各个订货商家的要求，将商品重新分装后配货和运送。零售企业一般可以直接从商品配送中心进货；但如

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



果是大规模的连锁零售店，则可以建立自己的配送中心，这样更加经济合算。

（5）从特殊渠道进货。这里所说的特殊渠道，是指一般人找不到的一些进货渠道，如有的商家在港台地区或是国外有朋友，就可以考虑这种进货渠道。具备这种条件的商家可以购进国内市场上没有的商品，如香港的化妆品、俄罗斯的工艺品和泰国的银饰等。这类商品价格虽高，但在商品特色上占有优势。



02. 把握进货的最佳时机

“小可爱童装店”是一家经营了好几年的店铺，在童装行业里有一定的知名度，远近的顾客有需要的都喜欢上这里来买。这不，最近气温刚上升，店里就已经陈列起T恤类的换季服装，这个时候其他店铺还在考虑该不该立即进夏季的货，“小可爱”就已经快人一步做出了决定。天渐渐热了，很多妈妈们忙着为孩子准备换季的衣服，可转来转去只有小可爱有夏季童装，因此选择哪里购买就显而易见了。果断的进货决定为“小可爱”赢得了夏季服装销售的一个开门红，等他们已经大赚一笔后，其他童装店铺才开始陆陆续续进货，此时那些店铺已经错过了最佳的进货时机，开始进入激烈的夏季销售争夺战了。

受季节等一些因素的影响，大部分商品都有其特定的销售时间段，有销售旺季和淡季之分。如果不能趁商品的最佳销售时间之前将货品及

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



时上柜销售，等到顾客想要购买的时候却不能提供，这对于商家来说，无疑是将上门的生意推给了别人，还将导致各种潜在的损失，因而不管怎么样都不能错失销售的良机。如上例中的童装店，对于进货时间的把握当机立断，看准机会就立刻上货，在别人还在犹豫时自己已经开始赚钱了。因为顾客不会因为追求某品牌或喜欢某个店铺而特意等上几天或是一段时间后再回来买，而是哪家店有卖自己需要的东西的就去哪家店去买。

为了不错过最佳的揽金时机，商家必须把握好进货的时机。进货时机主要有以下两点要把握。

1. 把握季节性时机

这是很多店铺都会注意到的一个问题，但是要精准地把握就很难了。以服装店为例，店主一般都会在某一个季节还没有到来的时候就开始摆设该季节的服装，可有时气候多变，往往有顾客还在购买上一季的服装，可店里只有新一季的服装，顾客也就只能失望而归。但上架太晚也不行，顾客都已经置办好新一季的服装了，你的店铺的服装才姗姗来迟。除非店主对自己的商品有足够的自信心，否则一定要把握好季节性这一时机。

2. 把握市场性时机

做到这一点需要店主具备敏锐的市场洞察力。身在店铺，心却要时时刻刻关注市场上的时尚风向，即市场上今年这一段时间流行什么颜色、崇尚什么主题，店主都需要有一个大概的了解，在此基础上整合自己店铺的商品，争取在第一时间引进新商品。如此才能让店铺的形象始终处于市场最前沿，赢得赚钱的先机。

把握好了进货时机，就等于掌控了市场的主动权，即使是毫不起眼的店铺也能赚到钱。



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





03. 降低商品进货成本

小赵大学毕业后自己开了一家冷饮店，专门做学生的生意。他从进货到售卖都是自己一手操持，而且经营一直很顺利，自己也觉得开店没什么难的，他对冷饮店的未来充满了憧憬，计划着等赚了钱之后就扩大店面，或者再开一家分店。但是，很快他的美梦就被打破了。

由于冷饮店内就他一个人，所以平时也没怎么注意管理店铺的账务，只是到了月末的时候才做一次小的盘算。很快又到了月底，他翻看了这个月的账簿，心情一下子就跌到了谷底：这一个月竟然没有利润，甚至还有一些亏损。小赵的心里很纳闷：店里的生意明明挺好的，自己每天都忙得不可开交，账面上怎么会没有利润呢？

百思不得其解的他去请教开店已有几年的一个朋友。朋友询问了他经营中的几个关键点后得出结论："你的进货成本有些高了。虽然生意还可以，定的价格跟别人是一样的，但别人就算是营业额不如你，到了月底光是成本上的节省就比你赚得多多了。"经他这么一说，小赵才知道自己之前觉得开店容易的断言太早了。

从上面的案例中，我们可以看出降低进货成本的重要性。一般来讲，因为是刚涉足零售行业，或是对进货渠道还没有一个深入的了解，所以进货成本会比较高。就如上例中的小赵，由于进货成本相对于同行较高，因此即便营业额不低，但是到月底结算时，还是发现没有利润。其实，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



无论是大企业还是小店铺，降低进货成本都是保证销售业绩的一项非常重要的内容，所以店铺经营中要注重对进货成本的控制，想方设法降低成本。

要想有效降低商品的进货成本，应从细节着手，还要注意进货前的准备工作须做到位。

1. 多方核价

即店主要学会核价，不管销售哪一类商品，进货前就应该全方位地熟悉其价格组成，了解供应商的原料价格，这样才能为自己跟供应商谈判进货价格打下基础。在谈判的时候，若能知己知彼，对于降低进货价格是非常有利的。

2. 选择合适的供货商

一个好的供货商能为你店铺的发展提供很多帮助，为了自身的商品销售他们也会尽心尽力帮你出谋划策，节约投资成本，保证供货。而不合适的供货商则会让你在跟他的合作中遇到很多麻烦，由此影响你的销售也是常有的事。

与诚实、讲信誉的供应商合作，不仅能保证供货的质量、及时交货，还可得到其付款方式及价格的关照，特别是与其签订长期的合同，往往能得到更多的优惠。

3. 选择恰当的进货方式

大家都知道批量进货的好处，即批量越大，单位商品所摊销的费用就会越低。但不是所有店铺都适合这种批量进货的方式，若店铺规模不是很大或者所经营的商品知名度不是很高，建议还是适量进货，不要为了贪图摊销费用的便宜而让商品大量积存，商品积压是零售店铺资金周

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



转的致命伤。如果需要大批量采购，则可选择直接向厂家购买的方式，这样就可以节约因为中间商的加入而带来的差价。

4. 掌握最新、最准确的市场信息

准确的市场信息是进货的基础。所以店铺老板在进货前应进行一番详细的市场调查，以获取准确的市场信息，避免在日后造成商品积压和脱销现象。通常，你可以通过以下方法来获取市场信息。

（1）选择一批有代表性的顾客，作为长期联系的对象。

（2）进行商品的展销。作为指导消费的一种手段，商品展销应该走在季节的前面。展销中的商品销售数量是确定进货量的依据之一。经营者也可有意识地组织顾客投票评选，按评选名次组织进货。

（3）制作工作手册。店员每天接触大量的顾客，应有意识地把顾客对商品的意见记录下来，然后加以整理，反馈给采购人员。

（4）建立缺货登记簿。即登记顾客需要而本店没有的商品，以此作为进货的依据之一。

（5）设立顾客意见簿。店铺经营者应勤于检查顾客意见簿，发现并抓住一些倾向性的问题，以便及时改进。

5. 选择适宜的付款方式

如果店铺的资金充裕，可采用现金交易或者货到付款的方式，这样往往能带来较大的价格折扣。

6. 把握价格变动的进货时机

商品价格会随着季节、市场供求情况而变动，因此，店铺经营者应把握价格变动的规律，选择最佳的采购时机。

总之，零售业经营中，进货是最关键的问题。当你对所要从事的行

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



业一无所知时，不妨利用身边一切可以利用的关系，多比较多考察，不断积累相关商品的知识和市场信息，再根据自己的实际情况从中择优进货；在进货一开始就把好价格关，即使是便宜一分钱，对节约投入成本、规避资金风险都将有很大的帮助。



04. 把好商品验收关

商品验收是店铺加强商品管理的一个重要环节。实践表明，一旦店铺对商品的验收不够严格，就可能发生差错事故，造成店铺财产损失；就可能让不合格商品进入消费领域，损害消费者的利益，败坏店铺的商誉；就可能产生柜台矛盾，使售货员与顾客发生争执，影响店铺的服务质量。所以，认真把好商品验收这道关，使进入商店的商品质量合格、数量准确，进货凭证齐全、数字无误，这对于一个店铺的正常经营而言是至关重要的。

商品验收工作量大而且也很烦琐，一不留神就可能出错。作为店铺的经营者，你首先要有个清楚的认识，然后再督促专门负责做验收工作的店员严格按照程序验收商品。一般来说，商品验收应按以下步骤进行：

1. 核对进货单与送货的内容

商品验收是通过对商品的检查来实现的。商品验收的主要依据是供应商的发货单和进货发票，这两个凭证缺一不可。验收的时候要做好以

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



下三方面的检查，做到货单相符、数量准确、质量完好。

一是发票检查。将自己的订货单与供货商的发票一一核对。包括核对每一商品项目的数量、价格、质量标准、销售期限、送货时间、结算方式等项目。通过检查确认供货商所供货物是否与自己的需求完全吻合。

二是数量检查。清点货物的数量，不仅要清点大件包装，而且要开包拆箱分类清点商品数量，甚至要核对每一包装内的商品式样、型号、颜色等。一旦发现商品短缺或多余，要立即找供货商协商解决。

三是质量检查。一方面是要检查包装是否完好。一般说来，商品在运输过程中出现的损伤应由运输者或保险人来承担责任。另一方面是要检查货物的质量，看看商品的质量标准是否低于订货要求。一旦发现低于订货质量要求的商品，要尽快提出并予以处理。质量检查的方法有多种，有直查，有盲查，还有半盲查等。店铺经营的商品范围不尽相同，可根据与供货商之间的协议，对一些特殊商品进行抽样验收或封样验收，确保商品达到质量标准。

2. 依商品标示规定检查商标

第一，有容器或包装的商品，应以中文及通用符号显著标示品名、内容物名称及重量或数量、制造厂商名称、地址、制造日期等事项于容器或包装上。

第二，商品的标示不得虚假、夸张或易使人误认有其不具备的效能。

第三，应标示商品制造商、进口商、地址及电话。

第四，国内制造的商品，其标示如兼用外文时，其字样不得大于中文。

第五，由国外输入的商品，由输入者于销售前依相关法律规定加中文标示。

第六，凡经改装、分装的，应标示改装或分装公司的名称、地址。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

3. 商品的外观检查

商品的外观检查，即验收人员通过直接观察的方法验收商品。比如，某些特定的可食性物料，用其他方式无法确知其质量时，试吃可能是最有效的验收方式；正常新鲜的食品都会有其特定的气味，在验收时可从气味上判定其质量有无异变；某些物品有其特定的正常颜色，可根据其色泽是否正常判定其质量。验收人员可多学习这方面的专业知识。有些物品，特别是食品类物料，对温度差异的敏感度与要求也是很高的，正确的低温配送与储存，对食品运送过程中的质量维持非常重要，故验收人员绝不可忽视验收时的温度检验等。

4. 检查商品标示日期

检查商品标示的生产日期和保质期，是最简单也是最重要的一项工作。因为大多数顾客也是通过检查商品的标示日期来确定商品的质量是否存在问题的。同时，验收人员通过检查标示日期是否即将过期或已过期，也可以为何种商品要促销提供依据。

5. 填写验收报告表

商品验收程序完成以后，应立即填写验收报告，主要内容为：来源、编号、订货日期、收货日期、物品名称、订货数量、实收数量、规格、单位、价格、备注及验收员签字。复写一式 4 份，一份给会计，作为付款依据；另一份给使用单位，使之了解进货与库存情形；采购、仓库各留一份，作为作业凭据。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





05. 及时盘点商品库存

某工艺礼品店因店铺管理员的突然离职，所以在库存问题上遇到了一些麻烦。管理员不辞而别，店员对于库存商品情况不是特别了解，当货架上某款畅销商品缺货的时候，发现仓库里已经没有了，但是店员明明看见库存簿上登记着该款商品还有可以维持日常销售的少量存货。这么一来，原本答应第二天给顾客送货过去就不可能了。发生了这件事以后，店长就要求全面盘点库存，结果发现库存簿上的库存量远远超出了实际库存量，好多商品都已经急需补货了，眼看礼品订购的高峰期就要到了，再晚一点经济损失可想而知。

盘点是指定期或临时对库存商品进行清查、清点，核对库存账本与实际库存商品的数量是否吻合，以便准确掌握库存数量。若库存记录上有价值 10 万元的货品，但经过盘查后没有这么多，那么或许是统计或登记错误，也可能是失窃，总之要查明原因，堵塞漏洞。因此，做好盘点工作是加强店铺管理的一个重要环节。

及时盘点商品库存，有助于店铺及时发现工作各个环节中存在的一些漏洞，第一时间采取相应的措施加以纠正，以减少店铺的损失。库存商品盘点的方法很多，下面简述其中几种。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



1. 日盘点

日盘点是店员下班之前必须做的工作之一。即每日结束营业后，都要对当日店内的各种商品数量及种类进行仔细的盘点，并且记入当天的店铺日志，最后还要签字确认。接班人员在第二天上班的时候，根据日志里登记的数字对店内商品核实无误后，签字确认。如发现商品数量存在问题，应立即与交接人核实确认，并报告店长，事实证明是店员疏忽导致短少货品的，则由责任人按现行卖价赔偿。

2. 周盘点

一周营业结束要进行周盘点，确认商品的数量经过一周的销售之后有什么变化，并登记在册。之后根据商品存货情况做好补货准备工作。同时，还要对一周内商品的销售情况做个总结，对于畅销的商品要注意多备些货，而滞销商品则可以适当减少库存。

3. 月盘点

月盘点的盘点时间为每月的最后一天，由店长组织店员进行统一盘点。盘点后发现有缺失的，由相关责任人赔偿；若有商品或金额多出，在无确定理由的情况下，一般多出部分归店铺所有。此外，盘点过程中若发现残次商品，应贴标签以示注意，并隔离摆放。

店铺在经营过程中会出现各种损耗，因此通过盘点也可得知哪些损耗可以看得见和避免，而哪些损耗是外界因素造成的。总之，及时盘点不仅能有效控制存货，以保证维持日常经营的货品需求，还能及时掌握商品的损益情况及店铺的盈亏状况，以便店铺经营者把握并改善经营绩效。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





06.适当购进人无我有的货物

心理学家的研究表明，人的行为会遵循一定思维定式。而开店必须要有创新思维。创新思维最主要的就是突破思维定式。在店铺经营中，有的店主喜欢“跟潮”，或者是叫“随大流”，哪里的生意兴隆就往哪里凑，哪里获利高就往哪里挤。这样虽然也能获利，但相比之下，独树一帜是一个更好的选择。独树一帜靠的是一种创新思维，超前意识，做到人无我有，抢占先机。

看准顾客的需求，销售紧缺商品，见缝插针，很少有不成功的。瑞典有一家“填空当”公司，该公司抓住顾客的一些特殊需求，专门销售市场上短缺的商品，做独门生意，由此名声大振，财源滚滚。

俗话说，过了这个村没有这个店。在店铺经营上，只要顾客别无选择，一些即便并不畅销的商品也能卖个好价钱。因此，为了获取更多的利润，店铺可以适当购进一些人无我有的货物。

不过，人无我有，并不等于盲目地购进其他店铺没有的货物。

要想找到适销对路的紧缺商品，首先要善于发现市场机会，发现市场上尚未满足的一些需要，哪里有需要，哪里就有赚钱的机会；其次，要善于分析、评估市场机会，看它是否适用于自己。做到了这两点，才能独辟蹊径，做到人无我有，有利可图。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





07. 进货一定要趁“热”

进货要“快”是中国的传统的商法。生意就是要适合大众，赶上了流行的高潮，就等于抓住了赚钱的好机会。

“热”是一种客观存在的现象，尤其是在我国，消费潮流往往以“热”的形式显示出来。进货要趁“热”，就要首先了解“热”的特性，掌握“热”的规律。“热”有骤发性、立异性、传播性、更替性、反复性五个特征。“热”是一个过程，由以下四个时期构成：

（1）聚发期。“热”虽然具有骤发性，但却有其内在的必然性，聚发期就是从潜在聚集到骤然爆发的这一阶段。

（2）高峰期。从骤然爆发到社会公认。趁“热”逐浪，就要紧紧抓住这个时期。

（3）扩散期。任何一种“热”的兴起，都会以不同的渠道、方式向外扩散。在这个时期就不能盲目追随，要花心思、下点工夫，才有占领市场的可能。

（4）冷落期。持续一定的时间，“热”就会冷落。

市场就是一个大潮流，如果顾客欢迎某些产品，那么很多人都会购买，这些产品的生产商、批发商、零售商必定会赚大钱。市场每隔一段时间就会有一个潮流出现，店主若能看准机会，顺应潮流，趁“热”进货，就有赚大钱的机会。若不留意这些个热潮，人家都收山了自己才进



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



货，那么赔钱就不能怨别人了。

身为店铺经营者，平时要多读一点报刊，多看电视、收听广播，甚至没事的时候到街头逛一逛，以便发现市场潮流的动向并加以利用。



09. 优化商品结构，做到主次分明

商品结构是指符合市场定位及商圈顾客需要的“商品组合”。优化商品结构主要是指调整各类商品之间的经营比重、单类商品中系列化程度、同品牌商品单品组合比重等。对商品结构的优化，首先要改变经营品种必须多而全的传统观念，更要走出品种越多就会吸引更多的顾客，销售量就会越大，效益就会越好的思想误区。对于店铺经营来说，只有时刻注意市场流行方向，适时调整优化商品结构才能让商品流动得更快，顾客更加满意。

1. 优化商品结构的好处

（1）提高店铺商品的周转速度，降低滞销商品带来的风险和损失。这是优化商品结构最突出的一个优点。

（2）增加主要商品的销售额，从而取得更高的销售利润。只有了解了哪些商品是畅销品，哪些是滞销品，你才会有一个合理的调配，让畅销品带给你巨大的利润空间。

（3）节省陈列空间，减少库存。商品结构优化了自然销量就好，库

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



存的滞销商品也就会减少，这样就有利于你节省库存空间。

（4）有助于商品的推陈出新。商品结构优化本身就是淘汰不受顾客欢迎的滞销品的过程，从而加快商品的更新换代。

2. 优化商品结构应该注意的问题

（1）优化商品的陈列结构。商品陈列结构能够影响商品的销售，所以在优化商品结构的同时，还应该优化商品的陈列结构。主力商品和高毛利商品的陈列优先，一般选择最佳的位置，对无效商品的陈列面要适当调整。

（2）根据周转率选择商品。商品的周转率是优化商品结构的指标之一。周转快的商品不会造成流动资金的积压，还会提高销售额，所以对于店铺来说，销售周转快的商品有利于减少风险、增加利润。

（3）耗损商品要少进。耗损商品就是利润大但是风险大、损耗多的商品。它直接影响商品的贡献毛利。这类商品畅销的时候可能会带来很大的利润，但是一旦滞销可能会是赚的不够赔的，所以它带来的损失也是不容忽视的。一般来说，对于这类损耗大的商品要少进货。

（4）整理商品销售排行榜。将每天的商品销售排行榜用电脑系统整理出来，你就能了解每种商品的销售情况，从而对于长期滞销商品采取促销措施或撤柜，加强巩固畅销商品的地位。

（5）重视利润率高的商品。也就是说找出店铺销售中贡献率高的商品多加重视，从而取得更好的销售成绩。因为单从商品排行榜来挑选商品是不够科学的。有些商品虽然销售额高，可毛利却非常低，甚至不赚钱，它当然比不上销售额低但毛利相对高的商品。

（6）重视新商品的销售。适时增加新商品就是给店铺补充新鲜血液，以稳定自己的顾客群。很多时候，店铺需要根据不同情况新增商品、改变新品的价格等，导入的新商品应符合商店的商品定位，定价不应超

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



出其固有的价格带。

（7）随着一些特殊节日的到来，应对商品进行补充和调整。

此外还应该注意，优化商品结构的前提是有效利用店面。有些店主觉得店铺里辅助商品占用面积过大，于是就不重视，以为不会影响店铺的销售，结果是商店的货架陈列不丰满，品种单一，整体销售也不上去。所以，商品结构的优化应是在商品品种尽量丰富的前提下进行的筛选，而不应该单纯为了优化而造成商品结构上的残缺。

总的来说，优化商品结构是一项长期持续的工作，不是一时半会儿就能够看出成果的，而且还会随着顾客消费习惯和季节等诸多因素的变化而改变。这就需要店铺经营者定期做检查，随机应变，这样才能使店铺在竞争中立于不败之地。



09. 不断引进新产品

毓秀街上有一家专营烟酒的店铺开业不久，但生意红红火火，每天都有很多顾客来这家店买东西。其原因不仅仅是店主的服务态度好，更重要的是该店的店主对好酒情有独钟。只要他在供货商那里看到有好酒，自己品尝过后就一定会进货，进而推荐给那些爱好美酒的新老顾客，而顾客也十分相信店主的眼光，对于店主推荐的新品都很欢迎。久而久之，该店就有了一批忠实的老顾客，他们每每有需求就都上他店里购买。店里不仅老商品值得信任，而且还会经常推出品质好的新产品，让顾客来

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

店购物的时候总保持着新鲜感。毋庸置疑，这家店铺定会越做越好。

从上例中不难看出新产品对顾客的吸引力。店铺的商品不能总是固定在一个模式里，应该在坚持原有商品特色的基础上不断引进新商品，以吸引顾客前来购物。其实不断引进新商品也是一个不断寻求创新、推陈出新的过程。若是店铺不能与时俱进，不懂得维护顾客的新鲜感，时间久了人们就会失去前来购物的欲望。

引进新商品不是一件简单的事，所以不可贸然行事。下面是一些引进商品的注意事项：

（1）引进的新商品要有良好的市场前景。店铺引进商品的前提是它要有一个基本销量保证。这就要求新商品要有一个良好的市场前景，否则就难以大量推销。因为商家的利润是建立在销售基础上的，如果没有销售量，必然会是一项赔钱的买卖。此外，商家切忌抱着培养新商品市场的心态，用自己的钱去为厂家的新商品打头炮，如果这样你会承担很大的风险。所以，引进新商品一定要考虑其市场前景。

（2）引进新商品要有计划。计划是做好一件事情的基础。新商品对于商家来说，没有好坏之分，只有是否适应本地市场的区别。因此，不能一看到新奇的商品就立刻进货，一定要按照设定好的商品规划，根据店铺的销售需求引进新商品。面对厂家的招商宣传，店家一定要保持清醒冷静。

（3）引进新商品要具备足够的条件。具备足够的条件是一个客观性的要求。如果你的店铺没有足够的条件去引进新商品，那么你还是本本分分地经营你的老商品吧！新商品的引进对于店铺而言是有要求的，如仓储物流条件是否成熟、资金占用及周转是否支持等。这些要求都是硬性的，也是最基本的。比如说，有些看起来不错的新商品，很适应市场，利润也较为可观，但往往是店铺看得上它却养不起它，需要耗费很大的投入，像这样的新商品还是不引进为妙。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



10. 采购时谨防上当受骗

有商业经验的人都知道，商机的背后往往隐藏着这样或者那样的陷阱。有些供货商为了牟取暴利，经常会设置一些圈套。所以，店铺经营者在采购的时候必须要多长几个“心眼儿”，谨防上当受骗。

1. 别上廉价的当

供货商如果以比市面上的价格便宜许多的价格卖给你商品，那么这种商品往往都是有问题的。店家切记不可贪图便宜。

而且，购入廉价商品后由于店家急于将这些商品销售出去，因此对于正常商品的经营反而会疏忽。同时，由于极力地推销廉价商品，很可能会丧失其他商品的销售机会。最严重的是，店铺的声誉也有可能受到一定的损失。

再有，价格低的商品通常不是畅销货，若难以售完，唯一的办法就是将价格再次压低，不惜血本地大抛售。

2. 切勿发财心切

“心急吃不了热豆腐”，有些人看到别人的生意红火，心里羡慕，希望自己也能发一笔大财，而且还十分焦急，巴不得转眼间就成为百万富翁。于是，他们不管货质优劣，也不管有无商业陷阱，盲目采购，结果

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



是投入了资金，货却推销不出去，最终一败涂地。

3. 不要盲目相信他人

对别人的言语不详细分析便信以为真，这样就很容易上当。一般人对“熟人”的介绍往往不会起疑心，但是“熟人”介绍的也有真有假。所以，在购进商品的时候，应该“认货不认人”，不管是谁介绍的，一定要认真思考、全面分析，这样才能去伪存真，防止受骗。

4. 不贪小便宜

有些不法供货商为了诱惑采购人员，往往先给人一点甜头，然后再狠狠地宰一把。例如，谈生意之前，先请采购人员吃饭，酒足饭饱后，让采购人员入圈套，将假冒伪劣商品卖给采购人员，或者以次充好，或者缺斤短两，等采购人员发现的时候，他已将钱拿到手逃之夭夭了。

除了供货商方面的原因，店铺经营者及采购人员自身的弱点往往是导致采购失败的根源，因此，店铺经营者及采购人员平时就要积极克服自身的弱点，多向成功人士请教、学习，这样才不至于在采购时掉入“陷阱”。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第十章

巧妙用人，存优去劣建团队——旺铺管理



在店铺的经营管理中，店员不仅仅是商品的销售者，更是店铺的代表者、资讯的传播者和商品知识的教育者。在多样化和个性化的消费市场环境中，你应该审时度势，对店员提出更高的要求，鞭策和督促他们向更高的层面迈进。而且，也只有当店员有了更高的素质，才能保证你的店铺持续不断地发展和赢利。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





01. 杜绝有损店铺形象的行为

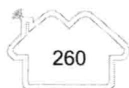
某餐饮店内，有两位顾客正在用餐，突然有一位顾客从正在吃的松花豆腐中夹出一根头发，放在灯光底下看，还能看出这根头发是染了颜色的，顾客看到这种情形马上就开始反胃。店主见状连忙过来询问，顾客气愤地说："你们这是餐饮店，难道还允许厨师染头发留长发？你看看这根头发，这菜谁还吃得下去！"店主听了，知道是自己理亏，连忙道歉，并免了这两位顾客的餐钱。

俗话说：开店要赚钱，关键看店员。店员其实并不只是简单的销售工具，而是能够吸引顾客上门消费的一种强大的力量。因此，店员的行为直接关系着店铺生意的兴隆与否。例中顾客在消费过程中发现饮食不卫生的问题，说明店员在工作中确实有违反行为准则的地方，这就直接影响了店铺的形象。试问，例中那两位顾客还敢再来消费吗？起码一段时间是不敢再来了。

在整个推销过程中，店员的细节处理是至关重要的。若店员在介绍商品之后，突然出现咳嗽或者挖鼻屎之类不雅的动作，估计这个单子马上就不属于他了！

1. 店员形象需要适当修饰

店员要在与顾客接触很短的时间内取得顾客的信任，必须通过自己



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



的外在形象和肢体语言给顾客留下深刻的印象，而变化一个轻松的淡妆则会让顾客的心情变得十分愉快。

2. 店员的穿着要整齐干净

店员的穿着起码要做到整齐干净，要与工作环境、工作特点和个人身材相符合，不能与店铺风格完全不搭，也不能过于艳丽或者邋遢。

3. 店员要注意个人细节

店员要佩戴工作牌，首饰用品要符合店铺的规定。店员上班时不能戴墨镜之类的有色眼镜，否则对顾客是一种不尊重；不能穿着拖鞋或把鞋穿成拖鞋状。上班前不要喝酒和吃带有强烈异味的食物。

以上种种细节，是店员面对顾客时必须注意的，杜绝有损店铺形象的行为。



02. 对店员进行定期培训

小杰现在在烟酒店当店员。虽说他之前也从事过店员的工作，但对烟酒行业还是一窍不通，到了新的工作单位，不知自己能不能胜任这份工作。小杰上班的第一天，就遇上店长要给店员培训。他以为是光给新店员培训，进了门后才发现，不仅仅是他，还有几个老店员也在那里等着。细问之后，他才知道，原来这里的店员不管你是新来的还是早来的，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



都要参加定期培训。这培训还真有用，小杰之前还担心适应不了这份工作，参加了培训之后心里就有了底，第一天工作的时候就很上手。他好奇地问那些老店员："你们干那么长时间，还有什么内容可培训的？"他们笑着说："学习是永远学不完的，根据工作中出现的问题，总结之后再有针对性地进行培训，这样才能提升业绩。"

很多店铺的管理者认为，培训只是针对新进店员而制定的一项制度，殊不知对店员的培训是要贯穿始终的。上述例子中的店铺管理者就做得很好，不仅对新店员进行熟悉工作岗位的培训，对于那些老店员，也要针对他们在工作中出现的问题进行培训，目的是经过总结分析和学习培训，让店员在下次遇到问题时不再犯同样的错误。

对店员进行定期培训，是提升其业务能力的一种有效手段。许多店铺在店员招聘进来之后，便迫不及待地交给他们工作任务，这就像是没有训练过的新兵，进入部队就提枪冲锋陷阵一般，结果自然是不能打胜仗的。所以，培训店员和招聘店员是一样重要的，在招聘店员的同时就应准备好培训店员的计划。除了新店员，对于现有的店员也应提供在职培训的机会，随时灌输一些新的销售和服务理念。

古语说："工欲善其事，必先利其器。"要成为一位优秀的店铺员工，必须对销售工作有一个完整的认识。熟悉各种基本准则，不断训练，达到运用自如的阶段，才能为顾客提供最完美的服务。那么，店员培训的一般包括哪些内容呢？

1. 行业术语与专业知识培训

行业术语，包括店铺的功能、零售业的定义、商品的毛利率及周转率和管理术语等，如 SP（商品卖点）、POP（销售现场广告）、DM（直邮广告）。专业知识，以服饰行业来说，除了要对衬衫、西装、夹克、套装等的面料、剪裁、款式有一定的认识之外，还必须掌握量身的技巧以及

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



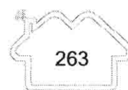
对流行趋势的认知。以食品行业来说，必须对所销售食品的制造过程、成分配方及其功效等有基本的了解。这样，店员在面对顾客的时候，才能提供更多与商品有关的资讯。

2. 销售常识培训

零售业属于服务业的范畴，所以亲切有礼的服务是十分重要的。在销售过程中，店员除了要将商品卖出去以外，更应该让顾客觉得钱花得有价值，在心理上有满足感。近年来顾客的购买态度比以往是更为谨慎，店员诱导技巧的重要性也比过去更为突出。一个称职的店员要能做到察言观色，掌握顾客的购买心理，并且适时地加以诱导，达到让其购物的目的。店员若没摸清顾客的心理，千万不可自作主张，否则会使顾客有一种压迫感。因此，要培训员工掌握接近顾客最佳时机的技巧。如：当顾客的目光集中在某件商品上的时候，当顾客的手触摸商品的时候，当顾客的眼光从商品处抬起思考的时候，当顾客行进的脚步突然停止的时候，当顾客犹豫不决的时候……这都是主动接近顾客的最佳时机。此外，还要对员工进行礼仪培训，给顾客留下一个有朝气、热情的良好印象。

3. 商品知识及陈列展示技巧培训

进行商品知识培训，是为了让店员能对商品的特点有一个全面而详细的了解。店铺的商品不是一成不变的，而是会不断引进新商品来吸引顾客。作为店员，通过培训，可以对新商品有一个全面的了解，如新产品的属性、主要卖点、使用方法等，以便顾客询问的时候店员能在第一时间回答出来，这样做也能提高店员对新商品的推销能力及服务水平。在商品陈列展示培训中，要对员工进行色彩搭配、展示构图等技巧的培训，还要教他们掌握一些吊、镶、挂的作业技巧，这对商品销售也有很



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

大的帮助。

4. 服务技能及服务态度培训

服务技能培训，主要是对服务规范或准则的学习和训练。店铺所属的行业不同，面对的顾客也不同，那就有必要立足本店对店员进行培训，以提高店员与顾客互动的能力，诸如迎送顾客、观察顾客、与顾客交谈以及自如应对顾客的投诉等一些交际能力。服务态度的培训主要强调：正确的服务态度，不可热心过度，更不可置之不理；即使当顾客东挑西选后仍决定不买，店员也不可摆出一副难看的面孔，让顾客再也不到店里来消费，始终保持友好热情的态度。

此外，店员的素质培训也是重要内容。店员培训的内容要根据店铺的性质决定，制订可行的培训计划并加以实施，有助于提高店员的综合素养、销售能力，让店铺的销售量逐日有所提高。



03. 留住优秀店员的8个步骤

有人说，“千金易得，好的店员不可得”。一个优秀店员跳槽的时候，常常令店铺经营者头疼。人才对于经营者来说，是任何昂贵的商品也换不来的财富。拥有了人才，你就有了与他人竞争的武器。但是，好的武器每个人都想要，当你的竞争对手出高价挖你的墙脚，想“买走你的武器”时，你该怎么办？任其挖走显然是不行的，你得想办法留住人才。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



要留住优秀员工，以下方式可以借鉴。

1. 及时做出反应

如果店铺经营者十分想留住这位申请离职的优秀员工，那就没有什么比立即对其作出反应更重要的了。经营者应该马上分析店员申请离职的原因，想出对策。任何延误，例如“下班后你再来找我谈”之类的话，都有可能会导致你失去这个优秀员工。

这种反应主要通过两个步骤来实现：首先是称赞员工在日常工作中所取得的优异成绩，让员工明白，店铺经营所取得的成绩都有他的一份智慧与汗水，让员工有一种成就感；其次，深入了解员工离职的真实原因，并采取相应的对策。

2. 保密消息

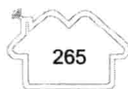
在员工给你递交辞职信的时候，切不可大声训骂“你简直就是忘恩负义”“你是不是攀上高枝了”，这样做的结果不但于事无补，反而会使员工加快速度离开你。

此时，你不妨静下心来，心平气和地挽留员工，说不定在你的真情的感召下，他会放弃辞职这一决定。

但是，在你挽留员工之前，首要的是为员工的辞职行为保密。对员工来说，这是为他改变主意继续留下来清除了一个障碍，这个障碍很有可能使他在重新决定时犹豫不决。如果其他人毫不知情，那么他就不必面对公开反悔这样一个尴尬处境。

3. 倾听员工的心声

管理者要心平气和地坐下来和申请辞职的员工交谈，仔细聆听，找出其辞职的确切原因。对从员工身上了解到的情况要认真分析，即使其



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



中有对管理人员自身的微词。还要了解员工看中了另一家公司的哪些方面，是环境更好，还是待遇更优厚，工作节奏有快慢，还是对事业的看法发生了根本转变。这些显然是说服员工改变主意的关键。

4. 组织挽留方案

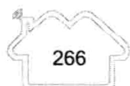
一旦收集到准确材料，管理者就应该形成一个说服员工留下来的方案。一般而言，员工会因为两个并存的原因而辞职：一个是“推力”，即在本店铺工作长期不顺心；另一个是“拉力”，即来自另一家店铺的深度“诱惑”。一个成功的挽留方案，应该针对员工产生离职想法的问题提出切实可行的解决意见。同时要使员工认识到，他对别家店铺种种好处的看法是不切实际的。

5. 全力求胜

有了一个具体的挽留方案后，就该着手赢回员工了。管理者对辞职快速做出反应，就是要让员工从一开始就感到他的想法可能有误会，领导也知道这是一个误会，并将全心全意纠正失误。要是合适，管理者可以在工作时间之外和他一起用餐，相关管理人员也应该参加。如果员工的配偶是其辞职的重要因素，那就邀请她（或他）一起参加。

6. 为员工解决困难

如果方案组织得及时，又确实能纠正造成员工“身在曹营心在汉”的那些问题，员工很可能会改变想法，除非要辞职的员工确实已对这家店铺深感失望。在多数情况下，他们只是不满工作中的某些方面，或者是不喜欢其直接领导。当他们能在别的店铺找到工作时，这些问题就被放大了，因为乍一看，那家店铺好像挺能满足其相应的要求。通过缓和在本店铺的矛盾，突出与那家店铺的不同之处，员工往往会同意留下来。



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



7. 赶走竞争对手

市场竞争是人才的竞争，你的对手要想在同你竞争时取胜，他首先会想到挖你的墙脚，把你的得力干将统统笼络到自己的旗下，斩断你的左膀右臂。

面对这种情况，店铺经营者在巩固自己团队的情况下，还要主动“出击”，改善经营管理，增强企业实力，采用各种合法的方式，迫使对手失去与你竞争的能力。

8. 防患于未然

整个过程剩下最后一步也是最重要的一步：管理者要静下心来，仔细琢磨一下你的员工队伍，想一想以后可能会在哪儿出问题；如何多给员工一些加强锻炼的机会，为员工的发展提供更大的空间；同时考虑根据员工的业绩为其加薪。

对于一个精明、有远见的店铺经营者来说，掌握了上述有效的留人手段，良将一定为你所用。



04. 充分发挥店员的才能

北京中关村的一个大厦里有一家相机专卖店，该店每月的营业额在同层楼的众店铺中总是排名第一。其中，有一个店员功不可没。该店员每月的业绩不仅在该店是最高的，在老总的六个店铺中也是排名第一，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

几乎没有人赢得过他。于是，好多店铺的老总纷纷出高薪过来挖人，但该店员就是不为所动，依然在原来的店里踏实地干着。公司老总鉴于他的出色表现，将他从店员提升到店长，过了三个月又提升为经理，一路平步青云，羡煞了周围的同事。但该店员的销售业绩并没有因职位的提高而有所下降，每到一个职位他总是能交出一份满意的成绩。该店员对朋友说："我不会离开这个店的，是它挖掘了我的才能，也是它让我拥有了今天的一切。"

该店员可以算得上是一个知恩图报的人，自己有了成绩知道饮水思源，面对高薪聘请也不为所动。可以这么说，是该店铺给了他一个发展的平台，让他有机会一展自己的才能；是管理者慧眼识珠，视店员的才能给予其合适的岗位，让店员为店铺创造利润。充分发挥店员的才能，其实是一个双赢的过程：对于店员来说，自身能力得到了提高，必将带来业绩的提高，由此自己的待遇也会水涨船高；对于店铺管理者来说，给予店员适当的激励，让店员更加卖力地为店铺服务，从而争取了利益的最大化。

充分发挥店员的才能，要求管理者熟知每个店员的特长，根据店员特点安排工作职位，还要从言语中显示出对店员的欣赏，鼓励其更上一层楼。要充分发掘店员的潜能，你需要做到以下几点：

1. 了解店员的能力

这是最重要的一条。作为管理者必须对店员的能力水平有一个全面的了解，哪个店员在哪方面比较突出，哪个店员的能力有待提高，这些都要十分清楚，只有这样才能根据店员的实际情况量才而用并激发其潜能。如此，也才是对店员的工作负责，对店铺的未来负责。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2. 安排合适的岗位

我们常常听到这样一句话："垃圾就是放错了地方的宝贝。"对于店员的能力有了了解之后，就要给店员安排合适的岗位，以最大限度地发挥店员的才能，也即因才适岗。若某店员在语言交流上比较擅长，就给其安排接待顾客的职位，若某店员心比较细且有一定的财务经验，则可安排做会计之类的工作。总之，要让店员做自己擅长且喜欢的工作，最大限度地提供机会让员工一展拳脚。

3. 用人不疑，疑人不用

当管理者决定给予店员一定的职权时，就要充分信任他们。若提升了某店员的职位却毫不放手实际权力给他，这让该店员如何履行职责，又让其他店员如何看待已经被提升的店员？因而，当决定提升某一店员的时候，就要给予其切实的权力，让他身在其位也谋其职，从而能为店铺的发展尽心尽力。

古有伯乐识千里马，若是没有伯乐，千里马也就与普通的马一样被"怠慢"了。同样地，店铺内不是没有有才能的店员，而是缺少发现店员才能的管理者。用你的"火眼金睛"把那些还未被开掘的金子挖出来，你的店铺也会熠熠生光的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



05. 实行人性化管理

紧紧围绕店员的生活、工作习性展开研究，使管理更加人性化，从而达到合理、有效地提升店员工作能力和工作效率，已经成为许多店铺管理致胜的秘诀。

在发达国家那些比较成功的大型店铺中，早已广泛实行了以人为本的管理模式。这些店铺不仅给店员提供了丰厚的物质待遇，更重要的是还给他们提供了一个自由、宽松的工作环境。事实上，人性化管理已成为西方经济学中的主导管理理念。

近年来，我国的店铺尤其是那些规模较大的商场也提出了人性化管理的口号。人力资源管理的对象是人，既然是管人，就必须按照人的本质特性进行管理，也就是人性化管理。而且，只有按照人的本质特性实施管理，店员才能充分发挥自己的积极性和创造性，店铺的管理工作才能事半功倍，增加店铺的凝聚力，提升店员的归属感。

作为店铺的经营者，要保证店铺管理的高效率、高效益，就必须实施人性化管理。人性化管理绝不是靠口号喊出来的，必须在具体的管理实践中切实贯彻实施，才能产生实效。比如，下面案例中的鲍勃始终坚持实行人性化管理，效果就很好。

鲍勃是一家大型店铺的老板，他推崇人性化的管理方式，而且使用人性化管理的技术十分高明，他自己也因此受益颇多。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



在许多细微的做法与行动上，鲍勃表现得很有人情味儿，当有店员向他请教问题的时候，他总是喜欢这样对店员说“你是个很聪明的人，我很佩服你。我很乐意帮你解决问题”；当一个远道而来的新店员初进他的店铺时，鲍勃会想到这个人背井离乡、出外工作可能会遇到许多不便，会尽量帮他找一个合适的住处；鲍勃还常常请秘书和两个女店员帮忙，适时地在上班时间替店员举办生日舞会；当店员本人或家属生病时，鲍勃大都会抽空前去探望。

鲍勃的人性化管理还可以从他辞退一个店员的事情上充分体现出来。店铺里有一个店员对工作缺乏兴趣和完成工作的能力。鲍勃要辞退这个店员，但是他没有像一般的老板那样，将店员叫进办公室告诉他已经被辞退的坏消息，接着要他在15~30天内办理移交手续。他出人意料地采取了一些合理的做法把事情办得漂漂亮亮，让人心服口服。他是怎样做的呢？他首先解释，要帮店员找一个新工作以便使之适才适所，然后陪同该店员一起到一个很有名的职业咨询专家那里征求意见，接着又安排他跟别的商店老板面谈，当然，这些老板的店铺都是能用到该员工专业技术的。结果在辞退会谈之后的第18天，该店员就找到一份称心如意的新工作。

鲍勃解释说：“做老板也不能过河拆桥，不问店员的死活。我们应该爱护手下的每一个人。我们有责任不聘用这些无法胜任的人，但既然已经聘用了，至少也要帮他找一条出路才对。”

“任何一个人，”鲍勃继续说，“都能轻易地聘用其他人，但是对经营者真正的考验是‘如何辞退店员’。在一个店员离开之前，帮他找到另一个工作的做法，会使所有店员真正感觉到‘他的工作真的是很有保障’的。我用这件事让他们知道：‘只要有我在，不愁没饭吃。”’

鲍勃先生的人性化管理使他店铺里的所有店员永远不会在私下里对他进行评判与批评。他得到店员忠贞不贰的拥护。由于他能使店员获得

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



最大的工作保障，他店铺的发展相当迅速和兴旺。

由此可见，人性化管理的模式的确值得大力推广。但是，在实行人性化管理的过程中，你也要明白，人性化管理不能等同于人情化管理。一旦二者概念混淆，片面地夸大了情感在管理中的作用，便很难真正达到有效管理的目的。同时，实行人性化的管理，与店铺里人员的多寡并无直接联系，即便店内只有一个店员，如果你实行了这种管理方式，同样也可以取得不错的效果。

在对店员实行人性化管理的时候，你要特别注意以下几个方面的问题：

1. 多想想店员的处境

要全面地想想店员的处境以及才能，注意他们本身的想法和行为。这是一种交换位置的思维方法和办事哲学。

2. 对待店员要谦虚

在给店员下命令的时候，当然需要态度严肃，并且毫不让步，但是，在平日就必须谦虚地对待店员。假如被店员批评为“我们的老板真够讨厌的”，即便是你发出再强硬的命令，都不会让店员心悦诚服地接受。只有平时谦虚，才能与店员进行良好的沟通。

3. 对店员要多奖赏

赏罚固然要分明，但还是要尽量对店员多奖赏。因为惩罚只会让店员心灰意冷、满腹怨气，而激励和奖赏则可以让他们全力以赴做好工作。

4. 关心和尊重店员

关心店员的成长与成功，不惧怕他们超越自己。当发现有人不适合

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



留在店铺，需要将其辞退时，做法一定要尽量委婉，切忌践踏店员的自尊心。

5. 营造良好的工作环境

当店员相互合作、共同努力、无后顾之忧的时候，也最容易出成绩。因此，要想方设法地营造有助于增进店员友谊的工作环境。

6. 懂得倾听店员的心声与意见

要经常听听店员们的心声与意见，甚至是牢骚、怨言和批评。

作为店铺经营者，用情感的“钥匙”打开店员心灵的大门，站在店员的立场上看待他们的问题，并视店员为店铺大家庭中的一分子，你才能真正赢得店员们的心。



06. 建立合理的薪酬制度

薪酬制度在店铺的员工管理工作中占有非常重要的地位。作为店铺的员工，自然是希望收入越多越好，如果工资福利政策不合理的话，对于员工激励以及奖勤罚懒、防止人才流失都会有很大的消极影响。那么，如何制定合理的薪酬制度呢？下面提供几点参考意见。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



1. 基本薪金

（1）参照市场行情。工资福利总额要参照当地同行业人才市场的工资水平，最好能够稍高于自己的竞争对手。

（2）参照总体水平。参照店铺在职员工的工资水平，避免差距太大或太小。如果新进员工起薪太高的话，那么其在今后的工作中就很容易产生不满足感，而且也很容易使在职老员工产生心理上的不平衡，从而影响工作热情和积极性。而起薪太低，显而易见，也无法留住优秀人才。

（3）灵活制定薪酬结构方式。初步确定工资的总体水平之后，还要把店铺员工应该承担的职责纳入薪酬系统中。薪酬制度要体现出吸引性、激励性、相对稳定性、公平性、可操作性。一般来讲，薪酬结构有以下几种方式：固定薪水，薪水 + 佣金，薪水 + 奖金，薪水 + 奖金 + 佣金。这几种方式各有利弊，建议实行薪水 + 奖金的方式，这样既可以保持一定程度上的稳定性，又有一定的灵活性，一般比例以 70%+30% 较为合适。

（4）健全福利制度。为员工购买基本的社会保险是店铺应尽的义务。特别是人身意外伤害保险、养老保险等，这些必须单独购买，而不能纳入发给员工的工资中。

以上四条是薪酬制度的基本内容。此外，还要注意以下几点，以保证薪酬制度不会产生偏差：一是薪酬支付的方式应该与公司的经营理念相吻合；二是群策群力，让员工参与设计与推动薪酬方案的实施；三是不断翻新薪酬支付的手段与花样，不断带给员工各种各样的惊喜。

以上这些内容，在实践中要灵活运用，这样制定一个合理、规范的工薪标准就不会成为困难的事。

2. 奖金

奖金制度是每家店铺都要有的薪酬制度之一。奖金制度的优势就在

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



于能够调动员工的积极性，使其感到力有所用、才有所展、劳有所得、功有所奖，从而增强自己努力工作的责任感。因此，能否建立健全激励机制，有效地激励每一位员工，将直接关系到店铺的发展。

在设计奖金制度的时候，首先应考虑到其独立性，然后才能更好地将绩效考核和奖金结合起来。也就是说，绩效考核、薪酬制度、激励机制各自相对独立而又互相关联，只有这样才能保证其发挥激励作用，而非管理、考评的作用。比如，把员工每月的工资、奖金等张榜公布，对受嘉奖的员工予以公示。这种做法将在员工中产生激励作用。

在实现奖金激励作用的实际操作过程中，应该注意以下事项。

（1）不能搞平均主义。奖金制度要能使工作表现最好的员工成为薪酬最高的人，这样才能体现奖金的实际意义。

（2）奖金增长应与店铺发展同步。奖金的增长应与店铺的发展密切相关，让员工体会到，只有店铺兴旺发达了，员工的奖金才能不断提高。员工的这种认识能够促使其产生与店铺同舟共济的愿望。

（3）遵守诺言。店铺经营者必须遵守诺言，不能失信于员工。偶尔一次失信，也会对以后其他制度的推行造成困难。

（4）针对不同岗位设立不同的奖金。针对不同岗位设立不同的奖金，进一步体现公平，可以激励员工勇挑重担的工作积极性。

（5）重视员工综合素质。店铺经营者在设计奖金制度时，员工的经验、能力、努力程度、团队精神等个人素质应当在奖金中得到体现。只有公平的奖金制度才能激发小店员工的工作热情。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



07. 建立有效的激励机制

激励是系统的组织者采取有计划的措施，设置一定的外部环境，对系统成员施以正强化或负强化的信息反馈，引起其内部成员心理和思想的变化，使之产生组织者所期望的行为反应，正确、高效、持续地达到预定目标的过程。

激励包括奖励和惩罚，虽然两者的最终目标是一致的，但它们在激励中的比重和效用是不同的。奖励、表扬、赞赏能够有效地调动人们的积极性、创造性，使其发挥聪明才智和潜能。惩罚和批评是从另一方面发挥积极作用。实行惩罚，会给人们“不要这样做”的一种信息反馈，促使人们不再重蹈覆辙。

激励能够引发或强化员工的正确动机，激发人们的自觉性、进取心和创造性，充分发挥和调动人的主观能动性。它的直接作用就表现在：同伴受奖或受罚后会形成一种对自己的压力，促使自己向先进学习或不重蹈犯错者的覆辙。

那么，具体该如何激励员工呢?

1. 激励员工的原则

（1）洞察员工的心理。这是激励员工的基础和前提。

（2）激励的方式要多样化。每一次激励都要给员工以新鲜感，陈旧、

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



单调的激励方法已不能使员工再兴奋起来，因而也就达不到激励的效果。

（3）要发掘员工的潜能。一个好的店主应该使员工打破他们以前的老思路、老方法，使其建立自信，发挥创造性，这对店主是十分有利的。激励是激发员工潜能的有效途径，通过激励使员工感到自己的重要性，得到自我成就感的满足，从而做到自己平日不能做的事情。

2. 激励员工的手段

要实现激励的目的，离不开激励手段的运用。而运用不同的激励手段，必然会达到不同的激励效果。

（1）有形激励和无形激励。有形激励，顾名思义，就是指那些看得见、有声势、有组织的方式。无形激励是与有形激励相映照的一种手段。它通常表现为潜隐的状态。这种状态多数情况下是通过“心理感应”或“心理暗示”来完成的。无形的激励没有看得见、摸得着的物质外壳，或者是说没有一定的外在表现形式，往往只是人们自己体验到的满足感。

（2）个人激励和组织激励。个人激励和组织激励是根据对象的差异来确定的。个人激励是指以员工个人绩效为衡量劳动成果的指标，并根据这种指标给予奖励或惩罚的方法。与个人激励手段不同，组织激励是以劳动集体的工作绩效为依据来分配奖励或共享惩罚结果的。

（3）物质激励和精神激励。物质激励和精神激励是根据激励的内容来区分的。一般而言，以实物或者金钱形式来满足人的物质需要的外在激励称为物质激励；以表扬、鼓励等形式来满足人的尊重和成就需要的内在激励称为精神激励。

此外，竞争是激励员工的一种最有效的手段，它可以使员工在成绩上拉开距离，从而激励员工的上进心，激发他们的创造性。

总之，激励是挖掘员工潜能的最好途径，店主只要采用合理的激励手段，因地制宜、因人而异，就一定会取得很好的效果。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第十一章

贴心服务，宾至如归赢人心——旺铺服务



有一句话叫“顾客就是上帝”。实际上，你所要做的就是一切为了“上帝”。要做到全心全意为顾客服务绝非一件容易的事。这就需要你必须明了提供服务顾客的基本内容及步骤，必须掌握并熟练运用服务技巧。唯其如此，你才能给顾客带来满意的服务，真正成为店铺经营的高手！

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





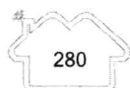
01. 每位顾客身后都有250名潜在顾客

美国著名汽车销售大师乔·吉拉德在商战中总结出一个“规律”，被称作“250定律”：每一位顾客身后，大体有250名亲朋好友。如果你赢得了一位顾客的好感，就意味着赢得了250个人的好感；反之，如果你得罪了一名顾客，也就意味着得罪了250名顾客。

中国人喜欢“理”，西方人喜欢“数”。当然，现在东西方文化逐渐交融，中国人对“数”也很敏感了，也在讲究用数字说话了。西方人还总结出，发展一个新顾客所花的工夫是在一个老顾客身上挖掘第二次生意所花工夫的5五倍。

所以，店铺工作人员必须在乎现有顾客的感受。最基本的要求是，你一定不要把不适合的东西卖给顾客。这是起码的“商德”。生意成交之后，要让你的顾客感到舒服，特别是那些服务行业。得到一个顾客不容易，失去一个顾客却很容易，店员的表现会直接影响店铺与顾客的关系。因此店铺经营者应该重视规范及培养员工的行为举止。无论是普通店员、财会人员、搬运工还是店主，都要学会与顾客交往的日常礼仪，包括如何应对顾客的激烈情绪等。

顾客来到店铺，你很快判断他不可能是你的顾客，但也要把他当成潜在顾客来应酬，生意可以不做，但这个朋友要交下来。虽然他不可能买你的东西，但他的后面还有250个准顾客，他把你当朋友，了解你的



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



生意，你就有机会去发现他后面那250个人的消费情况。

如果把做生意当成目的，你的朋友会越来越少，朋友间的关系也出奇的简单，就是生意。如果以做人交朋友为目的，帮助朋友解决困难，生意只是一个帮助朋友的途径，也是你们建立关系和维系关系的一个环节，那么你的人脉会无限，生意也会无限。

那么，销售人员应该怎样应用这一规律呢？

1. 不得罪任何一个顾客

由于每一位顾客背后都有250个与他关系密切的人，这250个人可以是那位顾客的同事、邻居，也可以是他的亲戚、朋友，无论怎样的关系，毫无例外的是，这250个人必然会受到那位顾客的影响。如果你让他产生了不愉快的感觉，也就意味着你失去了他背后这250名顾客。因此，作为店铺的销售人员，在任何情况下都不要得罪任何一位顾客。

2. 建立顾客档案，更多地了解顾客

销售人员都知道，无论卖什么，如果能让顾客相信你喜欢他、关心他，让顾客对你产生好感，那么销售成功的可能性就会大大增加。然而，很少有人知道的是，要使顾客相信你的真心，你就必须了解顾客，搜集顾客的各种相关资料。

销售人员应该建立一个顾客档案，记下有关顾客和潜在顾客的所有资料，包括性别、年龄、学历、职业、成就、旅行过的地方、嗜好、文化背景等，这些都是非常有用的资料，它能够帮助销售人员接近顾客，让销售人员能够有效地跟顾客讨论问题，准确地找到顾客感兴趣的话题，清楚地知道他们喜欢什么、讨厌什么，进而找到使顾客心情舒畅的方法。当然，如果你能让顾客心情舒畅，他们也必定不会让你失望。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



02. 用无限的耐心对待顾客

在销售过程中，保持足够的耐心是非常重要的，每一位顾客买东西都有其目的，大都需要一个精挑细选的过程。如果不能满足顾客的这一要求，甚至采取消极怠慢的态度对待他们，就会使他们的自尊心受到伤害，降低甚至彻底打消购买欲望。

店铺最不缺乏的就是人，人多了才有生意。然而店铺里的人各种各样，有的买东西，有的不买东西——闲逛，一会儿打听这个，一会儿打听那个。作为店铺经营者，你千万不要感到不耐烦！

有位顾客走进一家休闲服装专卖店，在挑选衣服的时候选了很长时间，终于下决心要买一件。然而当他要向店主咨询的时候，店主却显得很不耐烦。

顾客问："我想买这件衣服，能不能再便宜点儿？"

店主说："便宜什么呀，这个价格已经是最低价了。"

顾客又问："既然这样，那还有没有其他款式和颜色？我想再看看。"

这时候，店主就好像觉得这个顾客太婆婆妈妈，就很不高兴地把所有同类衣服一股脑儿地抛在他面前，很不耐烦地说："喏，都在这儿了，自己挑吧！"

看到店主这种态度，顾客的购买热情受到了严重打击，立即就离开了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



每位光顾店铺的人都是潜在的购买者，作为店铺经营者，你应该明白这个道理。因此，对顾客一定要有耐心，服务态度一定要好。只有这样，顾客才会认为你是个有素质、有修养的人，才会有和你做交易的意愿。否则，像上面案例中那位店主一样没有耐心，是很难做成生意的。

再说，顾客到你的店里来买东西，其实买的并不仅仅是有形的商品，还包括一系列的服务。比如在购买之前，他们会向你询问，自己是不是适合某种商品，或者是哪一种商品更适合自己用。可千万不要小看了这个环节，此时你要拿出百分百的耐心来解答顾客的各种问题，推荐客户买最适合自己的产品，而不是利润最高的产品。只有顾客用了你推荐的商品感觉效果好，价钱合适，他们才会充分信任你，进而自愿做你店铺的宣传大使。

当然，你可能会觉得自己即便不以服务取胜，同样也能想出办法让顾客自动走进店铺来购买你的商品。也许你可以做到，但是你千万不要忘记，即使你“高招”百出，如果忽视了对顾客提供耐心的服务，你的生意仍然可能会毁于一旦。聪明的经营者会重视与顾客之间的情感交流，并将此作为开店必赚的一大招数。比如，上海浦东“发烧友”商店店主翟林星就有一套这样的生意经：

顾客一走进“发烧友”店门，店员就会笑眯眯地招呼他入座，上茶，然后请他“听这音乐多美妙”！在“发烧友”，每一个顾客都可以一直坐在沙发上听音乐，也可以搬来自己的唱碟、录音带与店主一起欣赏，甚至还可以在店铺里打个擂台。如果谁不愿意听，也可以拍拍屁股走人，而“发烧友”绝对不会因为顾客的“刁难”而失去耐心，他们总是热情百倍地对待顾客，直至达到顾客满意为止。

“发烧友”这种很有耐心的与顾客交流互动的经营方式，为它建立了许多不同寻常的客户关系。翟林星的做法给我们带来启示：相互理解，并真心地为顾客服务，才能招徕更多的顾客。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如果你也深知耐心服务对于开店的重要性，可以通过下面几个方法培养自己的耐心：

1. 注意保持平静的心情

心情平静才会有耐心，特别是在工作忙、顾客“挑剔”多、个人遇到不愉快的事情的时候，更是要沉着，防止急躁情绪。许多开店者总是一脸焦虑、满腹牢骚，以致为此浪费了大量精力，使得日常生活紧张无序。其实，要想让开店变得更加有意义，就应该消除焦虑与牢骚，使心情保持祥和与平静。

2. 约束自己的言行

约束自己的言行，不意气用事、不对顾客说粗暴无礼的话、不做出无礼的举动；对待顾客的问题，要平心静气、冷静理智地做出解释，消除误会，使矛盾得到妥善、合理的解决。

3. 面对顾客时不要我行我素

顾客来店时，万一自己手头上的工作放不下或答话过程中临时有急事需处理，应向顾客打招呼，以取得谅解，切莫在听话未毕就匆匆离去。

4. 认真办好顾客交办的事

顾客交办的事项，只要是能办到的，都要耐心接受并认真解决，不要怕麻烦，更不要推诿延误。

树立良好的职业道德和服务意识，为顾客服务主动热情、不怕麻烦，这样才能讨得顾客的欢心，获得丰硕的回报。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net





03. 送货上门可以稳定客源

送货服务，作为店铺服务链中的最后一个环节，在日常工作中有着举足轻重的作用，是反映服务质量的一个关键。因此，对送货服务这项工作，千万不可小觑。

当今社会，虽然品牌和产品的质最依然是店家生存的一个硬道理，但是伴随着“卖方市场”向“买方市场”的转变，服务俨然已经成了左右店家成败的最为关键的因素。所以，如何服务顾客，赢得他们的好感，就成了店铺经营者必须重点考虑的一环。

在“礼待”顾客的措施中，送货上门是时下许多店铺经营者在推崇服务制胜时普遍使用的一招。根据英国一家零售市场研究公司发布的报告显示，2001 ~ 2006 年间，英国送货上门的零售市场有近五成增长，总值由 401 亿美元上升至 596 亿美元。

其实，送货上门早已被许多闯荡商场的经营者所采用。比如，台湾大富豪王永庆早在十几岁的时候就已经深谙此道了。

王永庆 16 岁时就开设了一家小米店。米店刚开张的时候生意很困难，因为店铺的客户主要是家庭，而且他们都已经有了固定的米店供应。面对这一困境，王永庆想出了一个办法——挨家挨户去拜访推销。

经过几天的奔波劳累之后，王永庆好不容易才争取到几家客户愿意来试用他家的米店。但是，只做这几家人的生意是没有钱可赚的，时间

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



一久米店将难以维持下去。

怎样才能进一步扩大米店的客户，并让已经决定购买自己米的短期客户成为长期客户呢？经过一番苦思冥想，王永庆觉得还是要靠服务，因为如果他的服务没有别人好的话，这几家好不容易争取来的客户说不定也会在试用之后又回头向原来的米店买米。这么一来，原来的试用客户保不住，就更谈不上再去争取新客户了。于是，基于“处处为客户着想——客户至上”的这个想法，王永庆开始在服务上下功夫。

当时电话还没有普及，买米就一定要去米店。这对客户来说有时候很不方便，稍不留意就会在要煮饭的时候才发现没米了；而对于米店而言，要等客户上门才有生意做，完全是一种被动的做法。针对这种情况，王永庆就想出了一套变被动为主动、方便客户的服务促销方法——送货上门。

接下来，当客户上门来买米的时候，王永庆就提出一个要求说：“您要买的米，我送到您家里，您看好不好呢？”客户当然说好，米那么重，有人愿意把自己买的送米到家，那真是求之不得的事。等到王永庆把米送到客户的家里之后，当然要把米倒入客户的米缸之中。这个时候，他就掏出小小的笔记本，记下了这户人家的米缸容量。然后，他向客户说：“下一次，您不用到我们店里来买米了。”客户于是就大吃一惊，他接着说：“我会主动把米送到您家里来。”客户当然就答应了。王永庆又对客户说：“您能不能告诉我一些简单的资料，像贵府有几个大人？几个小孩？每一顿饭大人吃几碗？小孩吃几碗？一天米的用量大概是多少？”对客户来说，这并非是一件很难的事，于是立刻就告诉了他。于是王永庆就根据这些资料计算出这家客户的用米量，以及这次送来的米大约食用的天数。在客户吃完米的前两三天，他就主动把米送到客户家里去了。

这样做不但确保客户无断米之虑，而且也确保了客户不会因为断米而临时转向其他的米店买米。此外，王永庆还会帮助客户多做一些额外的服务，比如再去客户家送米的时候，将旧米掏出来，把客户家的米缸

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



清洗一下，把新米放在下面，旧米放在上面。额外的服务当然是免费的。

王永庆这种送货上门的服务客户经营方式迎合了客户的心理，很快他的米店便声名鹊起，来他米店要求送货的客户络绎不绝，自然，米店的生意也越来越红火。

如果说当时王永庆这种送货上门的做法让客户觉得有点儿新鲜的话，现在这种做法已经很多了，比如一些大的商业零售尤其是家电和家具店等，都会送货上门，减少了顾客运输和安装的一系列麻烦，还有饭店的订餐送餐、花店的送花和节庆婚礼服务、矿泉水的送货上门等。

但也许正是因为如今送货上门服务越来越普遍，在送货服务过程中也逐渐暴露出了一些问题，加之业内一些人片面地认为送货上门服务是一项技术含量不高、每个人都能胜任的工作，从而忽视了对送货店员的培训及团队协作教育，致使送货上门服务的这项工作游离于整个服务链之外，造成顾客满意度不高这一结果。

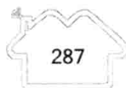
作为店铺经营者，如果你不想让自己的店铺也出现同样情况，就要高度重视送货服务这项工作，切实提高顾客满意度。为此你就要督促店员在给客户送货上门时做到“四忌”。

1. 忌人到心没到

有的送货店员只是单纯地为送货而送货，在把货物送到顾客那里后，不但不同顾客进行良好的沟通，而且还把顾客的需求和意见全都丢在一边，更别谈帮助他们解决问题了，这就导致了店铺与顾客在心理上产生了一种隔阂。

2. 忌人到话没到

店家在送货的时候，常常会出现顾客所需要的品牌缺货、送达的时间不够及时等一些问题，让顾客不满。在这种情况之下，有的送货店员



全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



不但不做合理的、耐心诚恳的解释和说服工作，而且还一推了事，结果就惹得客户不愉快甚至有很大的意见。

3. 忌送货来去匆匆

一般来说，送货的店员每次给顾客送货都是有指标和任务的，尤其是在线长、户数多、工作时间紧的情况下，有的送货店员常常是来也匆匆、去也匆匆，只是负责跑腿，待货款两清后就走人，根本不与客户进行任何有效的交流和沟通，影响了店铺与客户进一步密切关系。

4. 忌报喜不报忧

在送货过程中，有的送货店员对顾客的意见和要求要么不听，要么只听好的不听差的，要么就是听了后不认真向店铺反映，不提出解决问题的办法，这就给以后的工作留下了很大的隐患。

店铺经营者要重视送货服务，把它和其他工作一道提上重要的议事日程，并且始终不渝地秉承“客户至上、服务为本、诚信经营、共同发展”的营销服务理念。同时，还要加强对送货店员服务意识的教育。



04. 让顾客买商品没有后顾之忧

买东西最怕的就是质量出问题，顾客报修、投诉，既浪费时间、精力，又有损店铺的信誉。只是商品的质量并非一目了然，商品出现问题

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

也是不可避免的。对此，店铺的售后服务应为顾客与商家之间架起一座桥梁，为顾客解除后顾之忧。

卖东西就像嫁女儿，女儿出嫁之后，还要随时关心她婚后的生活是否美满；店铺卖出商品后，也要关心顾客的需要，重视商品是否符合顾客的心意。如果每天能抱着这种态度来做买卖，就能跟顾客之间建立起相互信任的关系，受到顾客的欢迎，进而使生意日益兴隆。那么，店铺该如何为顾客解决后顾之忧呢？

1. 跟踪服务，上门修理

日本的五洲商场定下了这样一项制度：凡是在本商场出售的家电商品，若是顾客在使用过程中出现了什么毛病，都上门修理。一次，当地的一位顾客买了一台电冰箱，使用一段时间后发现电冰箱不能制冷了，五洲商场五次派人登门修理都没有修好，用户却很感动，说：“你们的精神感人，修不好也不能怪你们！”于是五洲商场第六次派人登门修理，终于发现电冰箱后壁有一个不易发现的沙眼。毛病找到了，冰箱修好了。还有一次，一位老师买的一台彩色电视机坏了，来到五洲商场要求修理，修理人员仔细检查，发现有个零件坏了，但当时该商场没有这种型号的零件，他们便用了另外一种型号的零件来暂时代替，并承诺以后这种型号的零件来了再给顾客调换。后来，这种型号的零件有了，五洲商场果然派人跑了许多路，来到那位老师的家中调换零件。

五洲商场由于营业态度好、售后服务好，受到了广大顾客的赞扬。在家用电器市场普遍疲软的情况下，这家商场的销售却依然兴旺。

作为一家商店，卖的是厂家的产品，自己不过就是一个“中转站”，但却能够认真负责地为顾客修理家用电器，并且坚持多年不厌其烦，这也正是五洲商场繁荣兴旺的真正原因。

由此可见，加强售后服务，改进与顾客关系，持久地满足不同顾客

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



的特殊要求，时时让顾客感受到自己的真诚，才能换来顾客的忠诚。

2. 货物出门，可以退换

就绝大多数顾客来说，买了商品以后，不到万不得已，不会再跑到商店来退货。只有在对购得的商品很不满意（自己后来感到不满意，或者家人朋友不满意）的情况下，才会要求退货。因此，面对要求退货的顾客，店员应该设身处地地为顾客着想，给予退货，并且应当拿出十二分热情。这样，顾客定会从内心产生对店铺的好感，以后还会经常光顾。假若不是这样处理，而是硬不给退货，或者勉强给退货但却教训顾客一顿，令顾客怏怏而去，那他恐怕以后就再也不会来了。

有一位女顾客在等车的时候进入一家商店闲逛，发现该店里的服装样式入时，价格合理，就随意买了一件折价的短袖真丝绣衣，当时因为乘车心切，无论是尺寸和颜色都没有认真挑选。回家后一穿，感到衣服的颜色不适合她，便于几天后拿到该商店要求退换，当她向售货员说明要求退货的原因时，在店内巡视的经理走了过来，问明情况后，热情地说："按照规定，一般折价的商品是不退的，何况同类商品已经售完。但是，为消费者着想，今天就破例帮你退掉。"这一番话使这位女顾客非常感动，说："下次我买东西一定要到你们店里来。"

顾客购买商品，一般有"三怕"：一怕买到假冒伪劣商品，二怕店员服务态度差，三怕货一到手"概不退换"。针对这"三怕"，店铺应该使顾客购物有"三感"：货真价实有安全感，优质服务有亲切感，能退能换有放心感。

实践证明，"不满意便退货"的经营战略是成功的。

同时，实行"不满意便退货"的店铺也要提高对自身的要求，在进货环节上严格把关，确保所有商品都是货真价实的，绝不允许伪劣商品混迹其间。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

3. 提出口号，让顾客放心

有一家商场坐落在繁华的市区，这里人多，商店也多，竞争非常激烈。为了能在激烈的市场竞争中立于不败之地，这家商场决心做好售后服务，提出了“三可”（在商品售出一个月内，可退、可换、可修）的口号公诸报端。广告见报后商场营业额一直趋于上升的趋势。

顾客作为消费者，购买商品时很大程度上要考虑是否能“放心”。店铺能做出承诺，顾客才能买得放心。

售后服务是使顾客满意的工作重点，不可轻视。



05. 为顾客提供超出其期望的服务

每一个顾客购物时都会对店铺的服务质量有一个期望值，销售服务的质量能否达到顾客的期望值，直接影响到顾客的心情，影响到他是否会在这家店铺长久购物。店铺要让客户百分之百地满意，就应该提供超出客户期望的服务。

很多经营者认为，只要经销的产品质量好、价格便宜，就能让顾客满意。其实则不然。顾客不但对于商品的质量和价格有要求，对服务的质量也是有要求。也就是说，顾客对服务的质量是有期待的。这种期待的心理基本上可以分为三个层次：失望、平衡、满足。

一说起服务，就会联想到“满意度”这个问题，这个“满意度”也就是对服务质量的评价也可以大致分为三个层次：差、良、优。从心理

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



学角度讲，对服务质量的满意程度是一种心理感受，是心理上对某个人或某件事的评价。

当店铺经营者兑现了自己的服务承诺的时候，顾客的心态就是平衡的；当服务承诺低于客户的期望值的时候，客户的心态就是失望的。也就是说，你失信于顾客，这样的情况一旦发生，就很难再获得顾客的信任；如果你的服务质量超出了顾客的期望，那么，客户的心态就不仅仅是一种平衡了，而是一种满足，甚至可以说是享受，如此他也就被你牢牢地抓在了手中。这就是提供超值服务的好处。

1. 提供超出客户期待的服务

自从“以顾客为中心”在中国的商业界提出，为消费者提供优质的服务就成为了商业竞争的一种重要的手段。于是“微笑服务”“售后服务”等一些口号和承诺就开始粉墨登场了。

然而，著名的企业管理博士迈克尔·哈默却说：“豪华大巴司机的微笑永远也不能替代汽车本身。”

是的，没有产品质量作为一定的基础，用微笑服务粉饰起来的销售只不过是搭建在沙滩上的楼阁。“质量不够，微笑来凑”的销售模式是舍本求末并具伪善性的。

服务，仅仅有微笑和礼貌显然是不够的。这里有两个关于服务的案例值得我们深思。

案例一：北京某地有一家很上档次的服装专卖店，店主专门聘请了一位礼仪小姐做接待员，顾客来了就问候一声“您好”。没想到的是，一个月后，这位礼仪小姐被投诉到了店主那里。开始，就连店主也感到莫名其妙：为什么我们的服务这样规范还会被投诉？经过了解发现，原来是礼仪小姐的服务态度是刻板的，没有任何情感，千人一面，让人听了之后心里不舒服。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



案例二：上海有位教授到酒店吃饭，在大约1小时之内，服务员连续说了20声“对不起”。递毛巾时、上烟缸时、倒茶时……都要来这么一句“对不起”，说得教授实在过意不去了，说：“你什么时候能做一点对得起我的事情来？”服务员一下子愣在那里不知所措。

从以上的事例可以看出，不重视服务的宗旨、机械的服务，哪怕是你面带微笑也不能获得顾客的欢心。真正“超值”的客户服务要求我们除了提供表层规范、专业的服务以外，还需要提供深层的即发自内心的“心理服务”。服务仅仅有微笑是不够的。

2. 为客户提供优质的心理服务

其一，要针对不同的顾客采用不同的语言表达方式。同样的一句话，用不同的表达方式，说给不同的人听，效果是不一样的。比如，同样的一句“小姐，您好”，对武汉人说与对广州人说，给顾客的感受就不一样，广州人就会认为你在骂她。提供心理服务的前提是要了解顾客，要清楚什么样的表达方式才是顾客能接受的。

其二，要注意为客户扬其长而隐其短。“扬其长”是为了增加客户的一种自豪感，“隐其短”是为了避免触动客户的自卑感。自尊心是人的“最敏感的神经”，一旦触犯了顾客的自尊心，你再好的服务也是徒劳无功的。

3. 为客户提供超值服务

我们不妨举一个真实的案例来说明。北京市曾经举办过一次评选五星级出租车司机的活动，在这次活动中，有一位司机脱颖而出。他之所以能被大家公认为五星级的出租车司机，原因就在于他提供给了乘客“超值”服务。

他的具体做法是这样的：第一，他的车子在上路前，每天都会擦洗得干干净净，而且车内没有异味，坐垫干净、整洁；第二，他在车里每

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



天至少准备五份不同的报纸，日报都是当天的，还特地备有有英文版的报纸；第三，音乐准备也非常充分，客户可以根据自己的喜好选择流行音乐或古典音乐；第四，他在车里特地为有烟瘾的客户安装了一个可以弹出来的烟灰缸；第五，服务态度非常友好，只要你招手示意，他会立即把车停在你身边，然后下车和你愉快地打招呼，并把车门打开，等你坐好后，才稳稳当当地启动车子；第六，诚信经营，他绝不会为了多挣一点钱而带着乘客兜圈子；第七，下车后，他会给你一张名片，告诉你下次有需要时，直接给他电话，他会准时在约定的地方等你。

你也许认为这算不上什么“超值”的服务，你也可以做到。是的，我相信每一个出租车司机都能做到，但是，让你坚持做十五年，你能做到吗？这就是他获胜的原因所在。十五年如一日的服务，如果不是用心去做，是坚持不下来的。所以说，为顾客提供超值服务关键还是在于你的用心。

4. 为客户提供哪些超值服务

从以上案例中我们可以看到，为顾客提供超值服务需要持之以恒，而持之以恒，真正把顾客当回事，为顾客服务才能形成品牌和规模效应。那么，作为店铺经营者，你能为顾客提供哪些超值服务呢？

（1）做顾客的生活顾问。一般顾客对自己所购买商品的了解只是停留在直观上，对产品的质地、功能以及工作原理并不了解，所以在使用过程中，也许会因为使用方法不当导致其不能正常工作，此时顾客就会怀疑产品的质量是不是有问题。所以，顾客购物后，销售人员应就产品说明书的内容为顾客作详尽的讲解，告诉顾客该怎么使用，要注意哪些事项，以及出现了问题后怎么解决等。做顾客的生活顾问。

（2）做顾客的心理按摩师。人生在世，难免会磕磕碰碰，总会遇到一些不如意、不顺心的事。研究表明，越是有钱的人，不顺心的事就越

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



多。对于一些大客户，在他不顺心的时候陪他聊聊天，听他倾诉，安慰安慰他，自然会得到他的喜欢和信赖。

（3）把自己的工作要做到位。

①不要为自己的错误找借口。假如在经营过程中，你没有实现对顾客的承诺，那么，你将如何应对顾客的抱怨和不满？其实犯错误并不可怕，怕的是你没有勇气去承认错误。这时你千万不要为自己的错误找借口，因为这实在不是一种很明智的做法。顾客关注的永远是自己的利益，而不会听你作任何解释。

其实，与其找借口替自己辩解，不如诚恳地承认自己的错误，然后再想办法去尽力补救，以求得到顾客的原谅，从而赢得顾客的心。

②不要忽视客户的反馈信息。大多数顾客并不会直接告诉你他不满的原因是什么，在你的服务达不到他的要求的时候，他只会转身离去另觅交易对象。要留住他们，你必须知道他们的不满。那么，怎么才能了解顾客对你的不满呢？这就需要你利用一切机会，主动和顾客交流。可以直接与客户电话联系，也可以请他们填写一些调查问卷，比如问他们“您为什么选择我们的产品与服务？”“是什么使您购买我们的产品？”“您觉得我们的产品和服务还需要哪些改进？”

了解顾客对你的不满将会有助于你做好生意。这些信息会让你知道哪些方面你已经做好了，而哪些方面还存在一些不足。你了解了这些之后，就可以在顾客改变主意之前采取补救行动。另外，当你向顾客提出反馈咨询的时候，这就表明了你对他的重视和尊重，从而会吸引他成为你的回头客。

③不要在生意好的时候降低服务标准。很多时候，你也许会在生意好的时候悄悄降低产品质量或服务标准，认为这样一点点的变化顾客无法察觉。如果你这样想，那么顾客的流失是无法避免的，当你后悔时却根本无法挽回。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



④不要有成绩时不思进取。不要因为有了一点点成绩就不思进取。在社会飞速发展的今天，如果你不求发展，就会在同行中落伍，不进则退，就只有关门大吉的份了。所以，不断学习、改变、发展，不断提升服务质量，你才能长久地留住顾客。

为顾客提供超值服务是店铺留住老顾客极其有效的方法，而留住了顾客就留住了财源，也就奠定了店铺发展壮大的基础。



06. 积极回应抱怨，赢得顾客的宽容与信任

遭抱怨是每家店铺都会遇到的情况，即使你的产品再好。要处理好顾客的抱怨，就必须站在顾客的立场上看问题，并用热情和真诚的态度与顾客沟通，与顾客达成共识。

当一个人的意见得到对方的尊重与重视时，其会在心理上得到慰藉。在面对顾客的抱怨与不满时，采取积极回应的态度，才会得到顾客的宽容与信任。在销售实战中，如果顾客的抱怨得到你积极主动甚至比他们预期的要好的反馈时，顾客的抱怨不仅不会再升级，而且他们对店铺及产品的满意度还会提升。

为了以正确的心态面对顾客有理或无理的抱怨，销售人员应该加强心理建设，将如下意识牢记在心头：

（1）感谢顾客所提的意见。顾客抱怨时可以让店铺经营者发现工作中的问题并加以改善。因此我们应当感谢顾客提出的意见。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



（2）我们的存在是为了服务顾客。我们的存在是为了服务顾客，因此，店铺工作人员有责任和义务帮助顾客消除他的抱怨。

（3）引发顾客抱怨是服务提供者的惭愧。店铺工作人员应该意识到：顾客满意是我们的职业价值，能够为顾客提供备受肯定和赞扬的服务是我们职业价值的最好体现。因此，引发顾客抱怨是提供服务者的惭愧，必须采取补救措施重新赢得顾客的心。

（4）成功处理抱怨可以让顾客成为回头客。当遭遇顾客抱怨时，店铺工作人员不能消极悲观，而应该坚信：成功处理抱怨可以让顾客回心转意，如何解决问题才是最紧要的事情。

那么，店铺工作人员应该如何处理抱怨呢？

1. 弄清抱怨的原因

询问顾客提出抱怨的原因，并记下重点。这样做，表示我们对顾客提出意见的重视，这是解决顾客抱怨的好方法。特别是对一些情绪激动的顾客，你把他的话记下来，可以使他逐步冷静下来。

2. 倾听顾客意见

耐心地听顾客说出意见，不要打断他的话，更不要迫不及待地为自己辩解，争辩无疑是火上浇油。要让顾客把怨气全部发泄出来，待他平静以后，再加以详细说明。

3. 迅速采取相应措施

迅速采取措施消除顾客抱怨的根源。拖延处理顾客的抱怨是导致顾客产生新的抱怨的根源，而及时处理抱怨才能弥补过去工作上的疏忽带来的不良影响，是赢得顾客信任的最好方法。事后最好给顾客写一封感谢信，这样做一定会得到顾客的理解。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

作为店铺经营者，在处理顾客抱怨与投诉的时候，如果你发现是店铺方面的原因，最好先坦率承认，接着再给出改正措施，表明你是可以控制整个局面并改正错误的。这么做才能证明你的诚意，从而增加顾客对你及店铺的信任。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

参考文献

[1] 华管 . 这样开店才会赚大全集［M］. 北京：中国华侨出版社，2011.

[2] 逸新 . 开店创业手册［M］. 北京：中国纺织出版社，2009.

[3] 王向南 . 开店创业必读［M］. 北京：中国华侨出版社，2008.

[4] 陈达萌 . 开店创业一本通［M］. 北京：石油出版社，2010.

[5] 义良 . 开店创业丛书 / 开店必赚［M］. 海南：海南出版社，2010.

[6] 孙瑞 . 精巧创业开店点子：选个赚钱的项目［M］. 北京，机械工业出版社，2009.

[7] 陈建明 . 店店为赢：创业开店指南［M］. 北京，机械工业出版社，2007.

[8] 叶素贞 . 选址与开店［M］. 北京，北京大学出版社，2008.

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

W A N G P U B A I Z H A O

旺铺



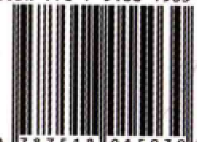
用智慧与汗水拉近理想与现实之间的距离

当你走在大街上，无论是在熙熙攘攘的白昼还是在灯红酒绿的夜晚，首先映入眼帘的，便是那些各式各样的小店。它们无不在各自的行业中发挥着不可替代的作用，有一些优秀的小店更是让店铺的创业者获得了不菲的收入。看到它们，你是不是觉得自己的心里痒痒的，也想拥有一家属于自己的小店呢？心动不如行动，从本书开始热身吧！



上架建议：店铺经营

ISBN 978-7-5180-1503-0



定价：35.80元